PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

# MON PARCOURS DE FORMATION

Programme des modules sélectionnés en formation autonome.

FORMATION EN LIGNE

## MODULES SÉLECTIONNÉS

| | |
|---|---|
| Organiser son poste avant le service | 49 € |
| Répondre aux objections sans braquer le client | 49 € |
| Choisir des usages IA fiables au restaurant | 49 € |
| **Total par place** | **147 €** |

### Financement professionnel

Accès aux cours et aux rendez-vous après paiement. Le client peut ensuite demander le remboursement à son OPCO. Sans avance, l'accès ouvre après accord écrit de prise en charge par subrogation et règlement du reste à charge éventuel.

FORMATION EN AUTONOMIE

# ORGANISER SON POSTE AVANT LE SERVICE

**49 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Équipes de cuisine et de salle, chefs de rang et responsables de restaurant.

**PRÉREQUIS**
Connaître le déroulement d'un service en restauration.

**MATÉRIEL**
Connexion Internet et navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone. Un ordinateur facilite la réalisation des exercices et la conservation des fiches.

**DURÉE ET RYTHME**
3 étape(s) en ligne à suivre à votre rythme, avec reprise depuis votre compte.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Analyser l'ergonomie d'un poste pour repérer les déplacements inutiles et les risques d'encombrement.
- Organiser les ressources et la mise en place selon l'ordre des tâches et les besoins du service.
- Définir des repères de rangement et des critères de contrôle pour maintenir un poste opérationnel.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### L'Ergonomie en Salle

Séquence 1

Objectif Organiser les déplacements et le poste de salle pour réduire fatigue, temps perdu et erreurs.

Méthode · Observer les gestes → Réorganiser → Mesurer le gain

Exercice · Comptez les déplacements inutiles sur 15 minutes et proposez un nouveau rangement.

Résultat attendu · Un avant/après mesurable sur les gestes ou le temps.

### La Mise en Place (MEP)

Séquence 2

Objectif Préparer son poste pour absorber le service sans ruptures ni déplacements inutiles.

Méthode · Prévoir → Préparer → Contrôler

Exercice · Choisissez 5 ressources et définissez quantité prévue, seuil d'alerte et emplacement.

Résultat attendu · Une fiche de préparation liée à l'activité attendue.

### L'Art de la Table

Séquence 3

Objectif Maîtriser un standard de dressage cohérent, propre et reproductible.

Méthode · Créer le standard → Reproduire → Contrôler

Exercice · Dressez une table, photographiez-la et notez cinq critères non négociables.

Résultat attendu · Une référence transmissible à un nouvel arrivant.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Organiser son poste avec les 5S. Fiche pratique téléchargeable · Reprenez la méthode et les critères du cours, puis renseignez votre action, son responsable, l'échéance et le résultat observé. Aide pédagogique · Questions sur la leçon depuis le tuteur IA, selon disponibilité. Le premier appel d'une heure est inclus par apprenant. Les suivants sont à 15 €/h, réglés avant réservation.

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Avant l'inscription, le référent handicap étudie avec vous les adaptations de supports, de rythme ou d'accompagnement. Pour une intervention sur place, précisez vos besoins de déplacement et le lieu afin de vérifier ensemble les conditions d'accueil. Contacter le référent handicap · contact@fopacademy.com

## ACCÈS À LA FORMATION

Inscription en ligne pour un individuel, un professionnel ou une entreprise. Accès après confirmation du paiement, ou validation de l'accord écrit de subrogation OPCO et règlement du reste à charge éventuel. En entreprise, chaque salarié accepte son invitation personnelle.

## MODALITÉS ET ÉVALUATION

Étude de situations de restaurant, entraînement individuel et vérification des acquis dans votre espace apprenant.

FORMATION EN AUTONOMIE

# RÉPONDRE AUX OBJECTIONS SANS BRAQUER LE CLIENT

**49 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Serveurs, chefs de rang, maîtres d'hôtel, barmans et personnel en contact avec la clientèle.

**PRÉREQUIS**
Connaître le service en salle pour mettre en pratique les situations proposées.

**MATÉRIEL**
Connexion Internet et navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone. Un ordinateur facilite la réalisation des exercices et la conservation des fiches.

**DURÉE ET RYTHME**
2 étape(s) en ligne à suivre à votre rythme, avec reprise depuis votre compte.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Identifier et reformuler une objection pour comprendre le besoin du client.
- Construire une réponse positive, précise et adaptée aux possibilités réelles du service.
- Vérifier la compréhension et proposer une alternative sans exercer de pression sur le client.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Mots Noirs & Mots Magiques

Séquence 1

Objectif Transformer des formulations négatives ou défensives en communication positive et précise.

Méthode · Reconnaître la limite → Reformuler → Proposer

Exercice · Réécrivez dix phrases négatives en formulations professionnelles et honnêtes.

Résultat attendu · Des alternatives positives sans masquer la réalité.

### Traitement des Objections

Séquence 2

Objectif Écouter une objection, comprendre son besoin réel et proposer une réponse adaptée.

Méthode · Écouter → Comprendre → Répondre

Exercice · Traitez cinq objections en suivant écouter → reformuler → répondre → vérifier.

Résultat attendu · Une réponse personnalisée et non défensive.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · S'entraîner à gérer la pression en salle. Fiche pratique téléchargeable · Reprenez la méthode et les critères du cours, puis renseignez votre action, son responsable, l'échéance et le résultat observé. Aide pédagogique · Questions sur la leçon depuis le tuteur IA, selon disponibilité. Le premier appel d'une heure est inclus par apprenant. Les suivants sont à 15 €/h, réglés avant réservation.

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Avant l'inscription, le référent handicap étudie avec vous les adaptations de supports, de rythme ou d'accompagnement. Pour une intervention sur place, précisez vos besoins de déplacement et le lieu afin de vérifier ensemble les conditions d'accueil. Contacter le référent handicap · contact@fopacademy.com

## ACCÈS À LA FORMATION

Inscription en ligne pour un individuel, un professionnel ou une entreprise. Accès après confirmation du paiement, ou validation de l'accord écrit de subrogation OPCO et règlement du reste à charge éventuel. En entreprise, chaque salarié accepte son invitation personnelle.

## MODALITÉS ET ÉVALUATION

Étude de situations de restaurant, entraînement individuel et vérification des acquis dans votre espace apprenant.

FORMATION EN AUTONOMIE

# CHOISIR DES USAGES IA FIABLES AU RESTAURANT

**49 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Gérants, chefs et responsables de salle souhaitant utiliser l'IA dans leurs tâches quotidiennes.

**PRÉREQUIS**
Exercer en restauration ou dans les métiers de bouche et savoir utiliser un ordinateur ou un smartphone.

**MATÉRIEL**
Connexion Internet et navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone. Un ordinateur facilite la réalisation des exercices et la conservation des fiches.

**DURÉE ET RYTHME**
3 étape(s) en ligne à suivre à votre rythme, avec reprise depuis votre compte.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Sélectionner des tâches de restauration pour lesquelles une assistance IA peut être utile.
- Repérer les limites et les erreurs possibles d'une réponse, notamment sur les informations sensibles de sécurité alimentaire.
- Organiser la vérification humaine des résultats et protéger les données confidentielles utilisées.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Cartographie des tâches & potentiel d'assistance

Séquence 1

Objectif Identifier les tâches pouvant être utilement assistées par une IA sans déléguer la responsabilité humaine.

Méthode · Lister les tâches → Évaluer gain et risque → Choisir les meilleurs usages

Exercice · Classez vos tâches selon fréquence, temps, risque et besoin de jugement humain.

Résultat attendu · Une shortlist de 5 usages IA prioritaires, justifiée.

### Comprendre les limites & hallucinations

Séquence 2

Objectif Reconnaître les erreurs plausibles d'une IA et construire une méthode de vérification.

Méthode · Repérer l'affirmation → Vérifier la source → Décider si elle est exploitable

Exercice · Classez 10 affirmations en vérifiée, à sourcer, douteuse ou fausse.

Résultat attendu · Un tableau de contrôle avec source ou justification.

### Confidentialité, sécurité & RGPD en CHR

Séquence 3

Objectif Identifier les données à ne pas exposer inutilement et sécuriser l'usage professionnel de l'IA.

Méthode · Identifier la donnée → Réduire ou anonymiser → Utiliser l'outil autorisé

Exercice · Classez 15 informations selon : utilisable, à anonymiser, à exclure.

Résultat attendu · Une grille de décision simple réutilisable.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Ouvrir l'atelier IA restauration. Fiche pratique téléchargeable · Reprenez la méthode et les critères du cours, puis renseignez votre action, son responsable, l'échéance et le résultat observé. Aide pédagogique · Questions sur la leçon depuis le tuteur IA, selon disponibilité. Le premier appel d'une heure est inclus par apprenant. Les suivants sont à 15 €/h, réglés avant réservation.

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Avant l'inscription, le référent handicap étudie avec vous les adaptations de supports, de rythme ou d'accompagnement. Pour une intervention sur place, précisez vos besoins de déplacement et le lieu afin de vérifier ensemble les conditions d'accueil. Contacter le référent handicap · contact@fopacademy.com

## ACCÈS À LA FORMATION

Inscription en ligne pour un individuel, un professionnel ou une entreprise. Accès après confirmation du paiement, ou validation de l'accord écrit de subrogation OPCO et règlement du reste à charge éventuel. En entreprise, chaque salarié accepte son invitation personnelle.

## MODALITÉS ET ÉVALUATION

Étude de situations de restaurant, entraînement individuel et vérification des acquis dans votre espace apprenant.