Management opérationnel en restauration

Programme de formation B-L03. Version 1.0 du 12 novembre 2026. Formation à distance, 100 % en ligne.

Objectif

À l'issue de la formation, le stagiaire est capable de préparer, piloter et clôturer un service de restauration en encadrant une équipe : anticiper, organiser, décider en temps réel, communiquer avec l'équipe et gérer la relation client.

Public

Managers et responsables de salle nouvellement promus ou en prise de poste ; chefs de rang, barmans et cuisiniers expérimentés qui évoluent vers l'encadrement ; gérants de petits établissements qui encadrent sans formation managériale ; porteurs de projet en restauration ; demandeurs d'emploi qui visent un poste d'encadrement intermédiaire et ont une expérience de la restauration.

La formation ne remplace pas la formation obligatoire en hygiène alimentaire de la restauration commerciale, ni une formation à la réglementation des allergènes.

Prérequis

Une expérience de six mois en restauration est recommandée, quel que soit le poste. Le stagiaire comprend des consignes en français, écrit des phrases simples et sait utiliser un smartphone ou un ordinateur relié à internet. Aucun diplôme n'est exigé. Un questionnaire de besoins et de matériel, puis un test de positionnement, précèdent l'entrée en formation.

Contenu

Module 1	Comprendre le rôle du manager opérationnel. Découvrir le métier, comprendre l'organisation d'un restaurant, identifier les responsabilités quotidiennes, mise en situation de première prise de poste, quiz de validation. 5 séquences.
Module 2	Communiquer et encadrer une équipe. Formuler une consigne efficace, conduire un briefing et un débriefing, reformuler des consignes, encadrer une équipe et gérer les tensions, quiz de validation. 5 séquences.
Module 3	Organiser et préparer un service. Préparer l'ouverture, utiliser une checklist, répartir les équipes sur les postes, simulation d'un service de 60 couverts, comprendre les flux, quiz de validation. 6 séquences.
Module 4	Relation client. Comprendre le parcours client, reconnaître les signes d'insatisfaction, traiter une réclamation, simulation face à un client mécontent, quiz de validation. 5 séquences.

Module 5	Stocks et hygiène. Comprendre la gestion des stocks, organiser la rotation des produits, contrôler une livraison, reconnaître les principaux risques d'hygiène, simulation d'inspection, quiz de validation. 6 séquences.
Module 6	Planification et intégration. Comprendre la planification du personnel, adapter les effectifs à l'activité, gérer une absence imprévue, accompagner l'intégration d'un collaborateur, quiz de validation. 5 séquences.
Évaluation finale	Évaluation de synthèse portant sur l'ensemble des objectifs. 1 séquence.

Durée et rythme

6 h 50 de formation, réparties en 33 séquences. Le stagiaire avance à son rythme ; les entrées sont permanentes, toute l'année.

Modalités pédagogiques

Formation ouverte et à distance, asynchrone, sans cours en direct. Les contenus reposent sur des images et des activités : mises en situation, exercices, simulations. Chaque activité donne lieu à une correction expliquée.

Évaluation et validation

Test de positionnement avant l'entrée, exercices corrigés dans chaque séquence, quiz de validation à la fin de chaque module, puis évaluation finale. Le seuil de réussite est de 80 %, sans limite du nombre de tentatives. Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis lorsque le parcours est terminé, les quiz validés et l'identité vérifiée. La formation n'est pas certifiante : elle ne délivre ni diplôme ni titre professionnel.

Accompagnement et assistance

Formateur référent : Laurent Mebenga, réponse aux questions pédagogiques sous 48 heures ouvrées. Assistance technique : support@labaseformation.com, réponse sous 24 heures ouvrées.

Matériel

Un ordinateur, une tablette ou un smartphone récent, un navigateur à jour et une connexion internet stable. Aucune installation.

Tarifs 2026

245 € HT par stagiaire ; 220 € HT par stagiaire pour un groupe de 5 à 9 personnes d'une même entreprise ; 195 € HT à partir de 10. Le prix comprend l'accès à la plateforme, l'accompagnement, les évaluations et les documents. Les prises en charge par un OPCO, France Travail ou le CPF ne sont pas proposées à ce jour.

Délai d'accès

Particulier : contrat de formation, délai de rétractation de 14 jours, puis ouverture des accès sous 48 heures ouvrées. Entreprise : ouverture des accès sous 48 heures ouvrées après la signature de la convention.

Accessibilité

La formation est ouverte aux personnes en situation de handicap. Tout besoin d'aménagement est étudié avant l'entrée en formation avec le référent handicap, Laurent Mebenga : contact@labaseformation.com.

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11757792075 auprès du préfet de région d'Île-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.