



FSE – L’OFFRE SÉNIOR

ENJEU STRATÉGIQUE DE DEMAIN APPRÉHENDER L’AVENIR EN CHANGEANT DE PARADIGME POUR PRÉSERVER LA PÉRENNITÉ DE L’ENTREPRISE

Appréhender les changements démographiques et proposer une offre adaptée à une clientèle senior.

Objectif principal de la formation

Augmenter la rentabilité de l’entreprise en intégrant une activité adaptée à une nouvelle clientèle.

Objectifs intermédiaires

À l’issue de ce stage, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre les grandes évolutions démographiques liées au vieillissement de la population.
- Identifier les besoins, attentes et comportements spécifiques de la clientèle senior.
- Adapter les plats, les textures, les rythmes et les services à cette typologie de clientèle.
- Améliorer l’accueil, le confort, l’écoute et la communication avec des clients âgés.
- Valoriser une offre nutritionnelle adaptée et gourmande.
- Concevoir des espaces, des menus et des expériences inclusives et attractives pour les seniors.

Public visé

Tout personnel de l’entreprise ayant plus de 3 mois d’expérience et / ou un diplôme de niveau 3.

Prérequis :

- Une expérience professionnelle (3 mois minimum) et/ou un diplôme de niveau 3 est recommandé afin de faciliter la mise en pratique.

Modalités et délais d’accès :

- Formation intra-entreprise. Dates fixées conjointement. Accès sous réserve de validation du besoin et de la disponibilité des parties.
- Démarrage possible sous 2 à 6 semaines après validation (selon planning).

Méthodes pédagogiques :

- Apports structurés, études de cas, ateliers de conception (menus/offres), mises en situation, jeux de rôle, diagnostics terrain et débriefs collectifs.

Moyens et supports pédagogiques :

- Tableau / support informatique. Documents synthétiques remis aux stagiaires.
- Canevas de plan d’action, grilles de diagnostic, exemples d’offres et supports de communication « senior-friendly ».

**Encadrement :**

- Formation animée par un formateur Cook Events (chef consultant / formateur).

Tarif :

- Sur devis (intra-entreprise). Financements possibles (ex. FSE/OPCO) selon éligibilité et dispositifs en vigueur.

Contact :

- Cook Events – 1, rue Verte, 59620 Aulnoye-Aymeries – Email : cdovergne001@gmail.com

Durée et lieu du stage

Le stage a lieu dans les locaux de production du bénéficiaire.

La durée prévue est de 42 heures (6 jours) de formation.

Déroulement du stage (répartition matin / après-midi)

Jour 1 – Matin (comprendre les enjeux démographiques)

- Panorama des évolutions démographiques en France et en Europe.
- Zoom sur les comportements de consommation des seniors.

Jour 1 – Après-midi (segmenter la clientèle & benchmark)

- Segmenter la clientèle senior : actifs, dépendants, autonomes, touristes.
- Exemples d'offres réussies : benchmark d'établissements adaptés.

Jour 2 – Matin (besoins alimentaires, nutrition & prévention)

- Notions de nutrition chez les seniors : prévention, texture, densité nutritionnelle.
- Comprendre les enjeux de plaisir alimentaire et d'appétence.

Jour 2 – Après-midi (adapter les recettes & atelier menus)

- Adapter les recettes : plats doux, enrichis, faciles à mastiquer ou à digérer.
- Valoriser les souvenirs gustatifs et la nostalgie culinaire.
- Atelier : création de menus adaptés à plusieurs profils seniors.

Jour 3 – Matin (accueil, écoute et service bienveillant)

- Repérer les freins psychologiques et physiques : comment les identifier et s'y adapter.
- Techniques d'accueil, d'écoute active et de reformulation.

Jour 3 – Après-midi (mise en situation & posture de service)

- Formation du personnel de salle : rythme, sourire, confort auditif et visuel.
- Jeux de rôle et mises en situation, avec corrections et débrief.

Jour 4 – Matin (contraintes physiques & accessibilité)

- Contraintes liées à la mobilité, la vue, l'ouïe, la fatigue : impacts sur l'expérience client.
- Bonnes pratiques pour sécuriser et fluidifier le parcours client.



Jour 4 – Après-midi (aménagement & diagnostic d'espace)

- Aménager une salle agréable et accessible : couleurs, assise, signalétique.
- Lumière, ambiance, confort thermique et acoustique.
- Atelier : diagnostic de son propre espace / propositions d'amélioration.

Jour 5 – Matin (communication et marketing adaptés)

- Comment les seniors s'informent et choisissent.
- Supports de communication adaptés : impression, police, vocabulaire.

Jour 5 – Après-midi (animation commerciale senior-friendly)

- Créer des événements et formules attractives pour les seniors.
- Atelier : concevoir une campagne locale senior-friendly (ILV/PLV, messages, relais).

Jour 6 – Matin (synthèse & plan d'action)

- Rappel des leviers d'adaptation de l'offre.
- Travail en sous-groupes : plan d'action senior pour son établissement.

Jour 6 – Après-midi (présentations, engagements & clôture)

- Présentation orale des projets.
- Bilan de la formation, engagements individuels et clôture.

Évaluation des stagiaires

- Durant la réalisation technique, le formateur procède à une évaluation sommative sur les objectifs à maîtriser.
- À l'issue de l'exercice, une évaluation globale est faite par le formateur.
- Une attestation de fin de stage indiquant le pourcentage acquis sera remise à chaque stagiaire, ainsi qu'au responsable de l'entreprise.

Les formations dispensées par Cook Events peuvent être adaptées en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap.

Nous mettons tout en œuvre pour vous assurer une pédagogie qui vous permet la meilleure accessibilité à nos formations.

Contactez-nous et construisons ensemble la formation la mieux adaptée.