

Gestion des conflits et des incivilités

Possibilité d'intervenir dans vos locaux sur ce thème, dates et conditions : nous consulter

1 jour, soit 7 heures

8h30 - 12h / 13h - 16h30



**Alexandrine
AUBIN**
Consultante

Opérateur de compétences

Thématique

- Relations clientèles

Action de formation

- Gestion des conflits et des incivilités

Objectifs généraux

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflit
- Utiliser des techniques de communication adaptées
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits

Certification

Possibilité de valider tout ou partie de la certification par bloc de compétences :

- Titre à finalité professionnelle de niveau 3 Serveur en restaurant
- RNCP 37860
- CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS
- Date d'enregistrement : 19-07-2023

Objectifs pédagogiques

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflit
- Utiliser des techniques de communication adaptées
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits

Contenus de la formation

Identifier les différents types de conflits

- Repérer les situations conflictuelles et leurs signes précurseurs.
- Distinguer les niveaux d'intensité d'un conflit.
- Analyser les causes principales des tensions en situation professionnelle.

Diagnostiquer une situation conflictuelle

- Évaluer le degré d'urgence et de gravité.
- Comprendre les comportements des interlocuteurs.
- Prendre du recul pour analyser objectivement la situation.

Adopter une communication adaptée

- Utiliser une communication verbale et non verbale maîtrisée.
- Pratiquer l'écoute active en situation tendue.
- Adapter son discours pour désamorcer les tensions.

Gérer et désamorcer les incivilités

- Appliquer des techniques de désescalade.
- Garder une posture professionnelle en toutes circonstances.
- Répondre de manière ferme et respectueuse aux comportements inadaptés.

Renforcer son confort et son efficacité en situation difficile

- Développer sa confiance face aux conflits.
- Mettre en place des stratégies de gestion du stress.
- Construire des réflexes pour mieux réagir en situation réelle.

Bilan de la formation

- Discussion avec les participants sur les acquis de formation
- Remise d'un certificat de formation en fin de session

Gestion des conflits et des incivilités

Modalités d'accès

Professionnels de l'Hôtellerie-Restauration.
Aucun prérequis.

Délai d'accès

Selon le calendrier prévisionnel.

Modalités d'inscription

Contact : fpc@cefppa.eu

En ligne sur cefppa.eu, en entrées et sorties permanentes

- **Pour les salariés de la branche**

Via le portail des actions de branche AKTO
espaceformation.akto.fr

- **Pour les TNS**

Via le **formulaire d'AGEFICE**

Méthodes pédagogiques

- Formation pratique alternant démonstration et participation active des participants : jeux de rôles, simulations, exercices, mises en pratique et étude de cas.
- Formation en présentiel.

Modalités d'évaluation

- Auto-évaluation des attentes et des compétences préalables à la formation.
- Evaluation en cours de formation par le formateur sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires.
- Evaluation en fin de formation établie par le formateur et l'apprenant.

Taux de satisfaction

Disponible sur notre site www.cefppa.eu

Coût

420 €, prix net

Lieu

CEFPFA Adrien Zeller
4 rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

