



★ **Mme Alexandrine AUBIN**  
Consultante

#### **Dates de la formation**

Lundi 25 et mardi 26  
septembre 2023  
2 jours, soit 14 heures  
8h30 - 12h / 13h - 16h30

#### **Objectifs pédagogiques**

Savoir développer ses capacités relationnelles avec ses clients. Identifier les différents types de personnalité. Apprendre à gérer les situations difficiles par la mise en place de plan d'action. Comment créer une bonne relation avec les clients.

#### **Méthodes pédagogiques**

Techniques de gestion comportementale grâce à des mises en situations. Etudes de cas, jeux de rôle. Remise d'un livret pédagogique. Formation en présentiel collectif

#### **Public et prérequis**

Professionnels de l'hôtellerie restauration  
Aucun prérequis

#### **Coût**

850 €, prix net.

#### **Lieu**

CEFPPA Adrien Zeller  
4 Rue Eugénie Brazier  
67400 Illkirch-Graffenstaden

#### **Accessibilité**

Ce programme est accessible aux personnes en situation de handicap.

# Gérer les situations conflictuelles

## ► Programme détaillé

### ► S'affirmer / avoir confiance en soi

- Savoir utiliser les dynamiques internes à l'équipe pour aborder un conflit personnel et le transformer en énergie positive
- Trouver une solution plutôt qu'un responsable

### ► Prévenir et gérer différemment les différents types de conflits

- Les conflits dus à des hostilités interpersonnelles : rivalités personnelles, conflits de territoire, jeux de pouvoir masqués
- Les conflits dus à la présence d'une personnalité particulièrement difficile

### ► Faire face aux agressions du quotidien

- L'attitude professionnelle en présence de l'agression
- Réagir à la colère, à l'interpellation personnelle, à la violence
- Savoir traduire les messages codés de la violence avec le recul suffisant sans pour autant tout accepter
- Formuler une critique sans démotiver
- Savoir dire « Non » avec fermeté mais sans heurter

### ► Bilan du stage

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

[www.cefppa.eu](http://www.cefppa.eu)

Tél. (+33)3 90 40 05 19

e-mail : [fpc@cefppa.eu](mailto:fpc@cefppa.eu)

4 rue Eugénie Brazier 67400 Illkirch-Graffenstaden

SIRET : 351 858 071 00027

Déclaration d'existence auprès de la Préfecture :  
42 67 015 14 67

**CEFPPA**  
Adrien  
Zeller  
POUR L'INDUSTRIE  
HÔTELIÈRE

► **Contactez  
nos conseils en formation**

Tél : 03 90 40 05 19

E-mail : [fpc@cefppa.eu](mailto:fpc@cefppa.eu)