

# Gérer les situations conflictuelles

**Lundi 16 et mardi 17 mars 2026**

**2 jours, soit 14 heures**

**8h30 - 12h / 13h - 16h30**



**Mme Alexandrine  
AUBIN**  
Consultante

## Contenus de la formation

### 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 de la formation

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

## Objectifs pédagogiques

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



# Gérer les situations conflictuelles

## Modalités d'accès

Professionnels de la restauration.  
Aucun prérequis.

## Délai d'accès

Selon le calendrier prévisionnel.

## Modalités d'inscription

**Contact : [fpc@cefppa.eu](mailto:fpc@cefppa.eu)**

En ligne sur [cefppa.eu](http://cefppa.eu), en entrées et sorties permanentes

- **Pour les salariés de la branche**

Via le portail des actions de branche AKTO  
[espaceformation.akto.fr](http://espaceformation.akto.fr)

- **Pour les TNS**

Via le **formulaire d'AGEFICE**

## Coût

**850€, prix net**

## Lieu

CEFPPA Adrien Zeller  
4 rue Eugénie Brazier  
67400 Illkirch-Graffenstaden

## Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

## 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

## 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

- 128 formations réalisées en 2023
- 625 stagiaires
- 4,6 / 5 de satisfaction globale

