



★ **Mme Alexandrine AUBIN**
Consultante

Dates de la formation

Lundi 13 et mardi 14 février 2023
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

Tél. (+33)3 90 40 05 19

e-mail : 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

Qualiopi
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes:
ACTIONS DE FORMATION
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE