

# 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**

**Jean Noel  
DILY**

## 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](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**

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

## Coût

**420 €, prix net**

## Lieu

CFA Hilaire de Chardonnet  
3, chemin de la Malcombe  
25042 Besançon

## Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

