PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.aktiveoformation.fr

0 806 700 701
contact@aktiveoformation.fr

7 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 2 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

PROGRAMME

GESTION DES CONFLITS ET DES INCIVILITÉS

PUBLIC : La formation s'adresse au personnel de la restauration ou hôtelier ou des métiers de service en relations avec le client.

PUBLIC : Aucun

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants connaîtront :

- 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

MÉTHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets, de jeux de prise de conscience avec toujours des exemples en liaison avec le secteur CHR.

Méthode active et participative

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.aktiveoformation.fr

0 806 700 701
contact@aktiveoformation.fr

7 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 2 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

DÉTAIL DE LA FORMATION

COMPRENDRE LA NOTION DE CONFLIT ET SON EVOLUTION

- Identifier les différentes typologies de conflits en hôtellerie
- Restauration : comprendre les facteurs déclencheurs et les mécanismes d'escalade
- Analyser ses propres réactions face au stress

ADOPTER DES STRATEGIES DE GESTION DE CONFLIT

- Maîtriser les principales stratégies de gestion de conflit
- Développer une communication assertive et apaisante

ADOPTER DES STRATEGIES DE GESTION DE CONFLITS

- Mettre en œuvre les protocoles internes de gestion d'incivilités

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en relation clientèle