



GESTION DES CONFLITS DANS LA RESTAURATION

PUBLIC

Toute personne du service restauration en relation avec la clientèle.

PRÉ-REQUIS

Avoir une expérience en service en salle.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Exercice pratique

OBJECTIF

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

Découvrir les sources et mécanismes du conflit et savoir comment les diagnostiquer

Développer un comportement d'écoute active-assertivité

Maîtriser les méthodes pour anticiper, réguler et sortir d'un conflit

Identifier les principaux types de clients difficiles et savoir les gérer

DURÉE

1 journée

LIEU DE FORMATION

Voir convention.

DESCRIPTION

1. Comprendre les principes du conflit en restauration

Présenter ses exemples de conflits en restauration/hôtellerie et son rapport au conflit

Connaître la définition du conflit, les différents types de conflits et leurs origines

Savoir faire la distinction entre conflits et problèmes

Comprendre la différence entre les faits, la perception et les sentiments

2. Anticiper les conflits pour plus de facilité

Prendre conscience de la puissance de son image

S'entraîner sur la forme (soigner son articulation et sa ponctuation)

Apprendre à jouer en équipe les techniques l'anticipation

Savoir repérer et apprendre à gérer les clients difficiles en restauration

3. Faire face aux conflits et en sortir

Découvrir la grille ACM pour analyser et gérer un conflit

S'améliorer dans la gestion de ses émotions

Travailler sa concentration pour faire face sereinement au conflit

Pratiquer son assertivité et le DESC avec ses interlocuteurs

4. Communiquer efficacement avec son client

Développer son sens de l'observation

Savoir susciter l'écoute active pour être en phase avec le client

Comprendre l'origine du problème à l'aide de techniques de questionnement

Traiter les objections et s'entraîner face au conflit

SAS WS CONSEILS

SIRET 894 117 589 00024 – TVA intracommunautaire FR42 894 117 589

Organisme de Formation N° 11922415392

22, rue Madeleine Michelis – 92 200 Neuilly-sur seine - Tél : 01 87 44 28 29