PROGRAMME DE FORMATION

Prévenir et gérer les conflits

DURÉE : 1 jours I 7 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Mixte

Informations

PUBLIC VISÉ

Managers, chefs d'équipe, équipiers polyvalents et collaborateurs en contact avec la clientèle dans la restauration rapide.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflit.

Développer la maîtrise de soi et la gestion des émotions face à une situation tendue.

Utiliser des techniques de communication adaptées pour désamorcer les tensions avec un client ou un collègue.

Appliquer des techniques de désescalade pour apaiser un client mécontent.

Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits, même en contexte de rush.

Prévenir et gérer les conflits internes au sein de l'équipe pour maintenir un bon climat de travail.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.

Modalités pédagogiques

MODALITÉS

Formation dispensée en présentiel ou à distance, sur demande, par un formateur expert dans ce domaine.

Pédagogie active et participative : apports théoriques, échanges, cas pratiques, quiz et mises en situation.

Ressources pédagogiques : paperboard, vidéoprojecteur ou écran TV, contenus multimédias et vidéos.

Programme, supports et fiches pratiques remis aux stagiaires. Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques

Formateur expert du secteur de la restauration rapide, expérimenté en formation pour adultes.

En présentiel : salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard, adaptée aux travaux en sous-groupes et aux mises en situation.

À distance : classe virtuelle (Teams ou Zoom) avec partage d'écran et outils collaboratifs (tableau blanc, sondages).

Assistance pédagogique et technique joignable par mail (assistance@modula-formation.com) ou par téléphone (05 56 44 58 68), avec un délai de réponse sous 48 h, du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

Supports pédagogiques

Support de cours numérique remis à chaque stagiaire en fin de formation.

Études de cas, jeux de rôle et mises en situation tirés de situations professionnelles.

Fiches outils et fiches mémo récapitulatives.

Accès aux ressources complémentaires après la formation.

Plateforme Modula

Tout au long de sa formation, chaque stagiaire dispose d'un accès personnel à la plateforme Modula : suivi de son inscription, consultation du calendrier et du lieu de formation, réalisation du test de positionnement, des évaluations et du questionnaire de satisfaction, et téléchargement de ses attestations et certificats de formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation

Contenu pédagogique

01 - Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

02 - Comprendre les conflits et maîtriser les techniques pour garder son calme et rester professionnel

- Définition du conflit : malentendu, tension, désaccord, opposition ouverte.
- Les sources de conflit : client, équipe, organisation.
- Typologie : conflit mineur / majeur / latent / ouvert.
- Les conséquences sur la relation client et la cohésion d'équipe.
- Brainstorming : exemples vécus par les participants, les émotions dans la gestion des conflits.
- Comprendre ses propres réactions face au stress et à l'agressivité.
- Identifier les émotions du client (colère, frustration, impatience).
- Techniques pour garder son calme et rester professionnel : exercice pratique pour repérer les signes émotionnels dans une situation donnée.
- La communication adaptée : l'importance des mots, utiliser un vocabulaire apaisant.
- Le ton de la voix : garder un rythme calme et rassurant.
- La posture corporelle : rester ouvert et non défensif.
- Exercices de reformulation et d'écoute active.
- Jeux d'observation en groupe : les techniques de désescalade.

03 - Ne pas alimenter le conflit (éviter justification ou confrontation)

- Ne pas alimenter le conflit (éviter justification ou confrontation).
- Utiliser des phrases neutres et apaisantes.
- Reconnaître le problème et proposer une solution simple.
- Cas pratiques : désamorcer une situation avec un client impatient ou mécontent.
- Les conflits au sein de l'équipe : sources fréquentes de tensions entre collègues (répartition des tâches, rythme, communication).
- Impact du climat d'équipe sur le service client.
- Outils de médiation rapide et communication bienveillante.

04 - Brainstorming collectif sur les solutions en interne

- Brainstorming collectif sur les solutions en interne : sketchs et mises en pratique.

- Sketch 1 : gérer un client impatient ou frustré (désescalade et communication adaptée).
- Débrief collectif : points positifs, pistes d'amélioration.
- Sketch 2 : réagir face à une tension interne dans l'équipe (répartition des tâches mal perçue).
- Débrief collectif : analyse des réactions, liens avec les notions vues le matin.
- Conclusion et évaluation.
- Synthèse des techniques et notions abordées.
- Auto-évaluation et feedback du groupe : échanges sur les applications concrètes dans le quotidien.

05 - **Valider les acquis et clôturer la formation**

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

Modalités d'évaluation

Avant la formation : audit des besoins et du niveau
En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.
À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.
Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation