PROGRAMME DE FORMATION

Savoir faire face aux situations imprévues et aux incivilités clients

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

Identifier ses propres réactions face aux situations imprévues et développer une meilleure connaissance de soi pour gagner en sérénité.

Adopter les bons réflexes pour gérer les situations difficiles, désamorcer les incivilités et assurer sa protection physique et émotionnelle sur son lieu de travail.

Prévenir les situations à risque en mettant en place des attitudes et stratégies adaptées pour réduire la fréquence et l'impact des incivilités clients.

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 - Mieux se connaître face aux imprévus

- Comprendre les mécanismes du stress et leurs impacts : analyser son profil de réaction face aux imprévus (fuite, confrontation, adaptation).
- Développer des techniques de recentrage rapide : respiration, ancrage, pensée réflexe.
- Adopter les bons réflexes pour gérer les situations difficiles et se protéger.

03 - Identifier les différents types d'incivilités clients rencontrées en restaurant

- Identifier les différents types d'incivilités clients rencontrées en restaurant.
- Mettre en œuvre les principes de communication assertive.
- Appliquer des techniques de désescalade verbale et comportementale : se protéger physiquement et émotionnellement dans les situations à risque.

04 - Prévenir les situations d'incivilités en restaurant, conclusion et évaluation

- Prévenir les situations d'incivilités en restaurant : anticiper les situations génératrices de tensions en restaurant.
- Développer des attitudes de communication positive et proactive : construire un plan personnel de prévention et de bonnes pratiques.
- 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