

PROGRAMME DE FORMATION

Savoir faire face aux situations imprévues et aux incivilités clients

DURÉE : 1 jours | 7 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Mixte

Informations

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, MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

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

Pédagogie inversée : Les apprenants sont invités à se familiariser avec les concepts de base et participer activement. Apprentissage actif par mises en situation : cas simulés, quiz et partages d'expérience, projet et correction croisées.

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

Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz

Documentation remise aux stagiaires : programme, support de présentation, fiches synthétiques pratiques.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur

Formation qualifiante : attestation de fin de formation (appelée « certificat de réalisation »)

Contenu pédagogique

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.

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.

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.

Prévenir les situations d'incivilités en restaurant et 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.

Valider les acquis et clôturer la formation

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

Modalités d'évaluations

- 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.
- Évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.
- Auto-positionnement avant et après la formation.