

GERER LES INCIVILITES ET MAINTENIR LA QUALITE DE SERVICE

Durée	7 heures, soit 1 jour		Tarif	INTER : 360 € HT /pers INTRA : 1600 €HT /groupe
Public visé	Toute personne amenée à accueillir, informer ou accompagner un client au sein d'un établissement HCR		Pré-requis	Maîtrise de la langue française Avoir suivi la formation « Accueil Relation Client » ou équivalent
Lieu Modalité	<input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> présentiel	<input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> distanciel	Dates	Voir catalogue

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à identifier les signes avant-coureurs d'un conflit ou d'une incivilité et réagir avec maîtrise et discernement face à une situation tendue.

Vous serez capable d'analyser les mécanismes de déclenchement et d'escalade d'un conflit, adopter une communication assertive et apaisante, gérer efficacement les situations de tension tout en préservant votre intégrité professionnelle, et restaurer la relation et prévenir les récidives.

CONTENU DU PROGRAMME

Test de positionnement : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

1- Comprendre et désamorcer les situations conflictuelles (3h30 – 2 séquences)

- Identifier les différentes formes de conflits et d'incivilités et leurs origines
- Diagnostiquer le niveau de tension et repérer les signaux d'escalade
- Utiliser les techniques de communication assertive et d'écoute active
- Adopter les bons réflexes pour apaiser la relation et prévenir le conflit

2- Se préserver et reconstruire la relation après le conflit (3h30 – 2 séquences)

- Identifier ses propres réactions émotionnelles et les réguler
- Gérer une situation d'agressivité ou de conflit ouvert sans se mettre en danger
- Mobiliser les relais internes pour sécuriser la gestion d'incident
- Restaurer la confiance et prévenir la réapparition des tensions

Evaluation finale : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Identifier et comprendre les sources de tension** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence débute sur une immersion dans le monde de la relation client HCR, avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux de la maîtrise des situations conflictuelles. Les participants partagent leurs expériences de tensions ou d'incivilités vécues et identifient les signes d'alerte d'une escalade. Le formateur synthétise les échanges et présente les typologies de conflits (client, équipe, hiérarchie) et leurs causes récurrentes. Il réalise un focus sur les réactions réflexes et les postures à risque. À travers des exemples concrets issus du secteur HCR, les participants identifient les comportements favorisant ou désamorçant la tension. Le formateur évalue l'acquisition des connaissances par un questionnaire direct.
- **Séquence 2 (2h) Désamorcer une situation avec assertivité** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'appuie sur des études de cas réels (client agressif, plainte injustifiée, désaccord interne). Les participants, individuellement ou en sous-groupes, repèrent les erreurs de communication et élaborent des réponses

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

adaptées. Le formateur alimente la réflexion en présentant les techniques d'assertivité, de reformulation et de désescalade verbale. L'accent est mis sur la cohérence entre communication verbale, non verbale et gestion émotionnelle. Des outils pratiques (fiches outils, synthèse, bonnes pratiques...) sont remis pour la transposition sur le terrain. Une restitution collective et un questionnement interactif permettent d'évaluer la maîtrise des techniques de désamorçage.

- **Séquence 3 (1h30) Maîtriser ses émotions et adopter la bonne posture** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du précédent module et une séance de questions/réponses. Le formateur anime un échange collectif sur la gestion du stress et des émotions dans les situations tendues. Il propose ensuite des jeux de rôle simulant différentes réactions (agressivité, ironie, manipulation...). L'accent est mis sur la posture corporelle, la distance de sécurité, le ton de voix, mais aussi les relais internes pour sécuriser la gestion d'incident. Le formateur illustre les bonnes pratiques observées dans les établissements HCR et évalue la posture des participants à travers leurs productions.
- **Séquence 4 (2h) Restaurer la relation et capitaliser sur l'expérience** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'appuie sur des mises en situation globales simulant la reconstruction d'une relation après un conflit (excuses, suivi client, débrief interne...). Les participants doivent gérer collectivement la communication de rétablissement. Le formateur réalise un focus sur la notion de « rebond positif » et les leviers de fidélisation post-conflit. Des outils (checklist, fiches outils, bonnes pratiques...) sont remis. La séquence se conclut par un plan d'action personnel favorisant la transposition des acquis dans le contexte professionnel. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En présentiel et distanciel synchrone, des temps de pause réguliers sont aménagés entre les séquences et en fonction des activités pédagogiques. Ces temps de récupération favorisent l'assimilation des connaissances, le maintien de la concentration, la convivialité entre participants et la qualité globale des apprentissages.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES MOBILISES

- **Méthodes pédagogiques variées** : alternance d'approches expositive, interrogative et active favorisant l'engagement, la créativité et la mémorisation. Les participants expérimentent des modalités adaptées à différents styles d'apprentissage : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback et évaluations formatives. En distanciel, chaque séquence intègre au moins une activité pédagogique interactive (quiz, étude de cas, mise en situation, forum collaboratif) d'une durée moyenne d'environ 15 minutes, afin de garantir l'implication active des participants et la consolidation des acquis à distance.
- **Supports et ressources pédagogiques** : mise à disposition de ressources diversifiées pour créer un environnement d'apprentissage riche et stimulant : présentations, tableaux blancs, affiches, graphiques, fiches de travail, études de cas, supports imprimés et numériques, vidéos, quiz interactifs, sondages, applications web, plateformes d'apprentissage et équipements techniques adaptés (ordinateur, vidéoprojecteur, logiciels dédiés).
- **Accompagnement et assistance pédagogiques** : animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent garantissant le suivi du groupe et l'adaptation aux besoins individuels. L'accompagnement comprend l'accueil et la mise en confiance, l'encadrement des activités, la gestion des dynamiques de groupe, les feedbacks réguliers et le suivi post-formation favorisant la transposition des acquis en situation de travail.

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Modalités d'accès et d'accompagnement** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la session. L'employeur veille à respecter les éventuels délais imposés par un financeur tiers.
L'assistance technique et administrative est assurée par nos équipes avant, pendant et après la formation : conventions, convocations, règlement intérieur, accueil, suivi administratif et financier, délivrance des attestations, traitement des réclamations... Nos équipes sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 96 09 27 ou par mail asforest@asforest.com. En cas d'indisponibilité, une réponse est apportée sous 48h ouvrés.
- **Lieux et moyens techniques mis à disposition** : Les espaces de formation ASFOREST, équipés d'écrans, tableaux, ordinateurs, accès Internet et outils numériques, offrent des conditions optimales d'apprentissage et d'échanges.
 - Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de notre politique accessibilité, nous invitons tout participant à nous informer en amont de toute situation de handicap ou besoin d'adaptation afin de prévoir les aménagements nécessaires, en lien avec notre référent handicap.
 - En cas de formation organisée hors du centre (en entreprise), ASFOREST s'assure en amont que les conditions matérielles et techniques sont adaptées au bon déroulement de la session. Cette vérification est réalisée en lien avec le lieu d'accueil, qui met à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des activités prévues.
- **En distanciel, conditions techniques requises** : Chaque participant doit disposer d'un ordinateur connecté à Internet (connexion stable pour le visionnage de vidéos et l'accès à une plateforme en ligne), d'un micro et d'une

caméra fonctionnels pour participer aux classes virtuelles, d'une adresse mail active, et d'une aisance suffisante dans l'utilisation des outils numériques de base (navigation web, visioconférence, téléchargement de documents).

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

Evaluations pédagogiques : Partie intégrante du parcours de formation, leurs coûts sont inclus dans le tarif global.

- Positionnement : évaluation initiale pour identifier le niveau de maîtrise du stagiaire, ses besoins et ses attentes afin d'adapter le parcours et, le cas échéant, de proposer un accompagnement individualisé.
- Continue : évaluations formatives pour vérifier la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre progressive des compétences. Ces temps d'échanges et de feedback favorisent l'ancrage des apprentissages.
- Finale : évaluation sommative pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et valider les compétences acquises. Elle peut également servir à définir, le cas échéant, un plan de consolidation post-formation.

Suivi post-formation :

- À l'issue du parcours, chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation précisant la durée, les objectifs visés et leur niveau d'atteinte évalué en fin de formation. Un certificat de réalisation est transmis au financeur et à l'employeur, en justification de la réalisation effective de l'action. Un relevé de présence peut être remis sur demande, à titre d'information complémentaire sur l'assiduité des participants.
- Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des participants (à chaud à la fin de la formation, puis à froid trois mois après) ainsi qu'auprès des employeurs. Ces retours permettent d'évaluer la satisfaction, la transférabilité des acquis en situation de travail et la contribution de la formation à la montée en compétences.

mise à jour : 15/06/2026

