

## DESARMORCER ET GERER LES CONFLITS AVEC ASSURANCE EN RESTAURATION RAPIDE

<b>Durée</b>	7 heures, soit 1 jour	<b>Tarif</b>	INTER : 360 € HT /pers INTRA : à partir de 1600 € HT /groupe
<b>Public visé</b>	Toute personne amenée à être en contact avec la clientèle et/ou à travailler en équipe dans la restauration rapide	<b>Pré-requis</b>	Maîtrise de la langue française
<b>Lieu Modalité</b>	<input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> présentiel <input type="checkbox"/> distanciel	<b>Dates</b>	Voir catalogue

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, vous serez apte à comprendre les mécanismes des conflits en restauration rapide, à en analyser les causes et à évaluer leur niveau d'intensité.

Vous serez capable d'appliquer une démarche adaptée de gestion des conflits, d'utiliser les bons outils de communication pour désamorcer les tensions, de maintenir une attitude professionnelle dans les situations difficiles et de renforcer votre efficacité et votre confort dans la gestion de conflits au quotidien.

### CONTENU DU PROGRAMME

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

#### 1- Comprendre et analyser les situations de conflit (3h30 – 2 séquences)

- Identifier les principales sources de conflit en restauration rapide (organisation, charge de travail, erreurs de commande, tensions clients / équipe)
- Repérer les niveaux d'intensité et leurs impacts sur la relation client et la cohésion de l'équipe
- Comprendre les mécanismes émotionnels et relationnels du conflit pour adapter sa réaction

#### 2- Agir sur les conflits et renforcer son efficacité (3h30 – 2 séquences)

- Utiliser des techniques de communication adaptées (écoute active, reformulation, assertivité) pour désamorcer les tensions
- Adopter une posture professionnelle et coopérative pour gérer un conflit ouvert sans escalade
- Renforcer son confort et son efficacité dans la gestion des situations difficiles au quotidien, au bénéfice de la qualité du service et de l'image de l'établissement

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

### SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Identification des sources de conflit** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux notamment liés aux conflits en restauration rapide. Les stagiaires sont amenés à définir le contexte de leur entreprise et leur expérience afin d'apporter collectivement des éléments d'information sur les pratiques actuelles de leur établissement en la matière. Le formateur synthétise l'ensemble et rappelle les objectifs. Des études de cas, concrets et ancrés dans un contexte de restauration rapide (organisation, charge de travail, erreurs de commande, tensions clients / équipe), illustrent les principaux déclencheurs de tensions. Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnaire direct.
- **Séquence 2 (2h) Intensité et mécanismes du conflit** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence s'organise autour de cas pratiques réalisés individuellement ou en sous-groupes, permettant de mettre en exergue les

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

différents niveaux d'intensité d'un conflit et leurs conséquences sur le service et la cohésion d'équipe. Les mises en situation permettent d'analyser les causes et les mécanismes émotionnels et relationnels qui alimentent différents types de conflits (désaccord, tension, conflit ouvert). Le formateur répond aux questions et alimente les réflexions en cours des participants, notamment sur les leviers de compréhension qui facilitent la prévention. Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un quiz ou une grille d'évaluation intermédiaire.

- **Séquence 3 (1h30) Outils de communication et désamorçage des tensions** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur présente différents outils de communication (écoute active, reformulation, assertivité) pour désamorcer les tensions, grâce à des jeux de rôle et mises en situation conduits individuellement ou en sous-groupes. L'accent est porté sur les attitudes et postures à privilégier pour éviter l'escalade et maintenir une relation professionnelle constructive. Les corrigés permettent aux stagiaires d'évaluer leurs productions.
- **Séquence 4 (2h) Gestion des conflits et efficacité au quotidien** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence propose des mises en situation de conflits en restauration rapide, permettant aux stagiaires d'expérimenter différentes stratégies (médiation, retrait temporaire, reformulation assertive) et d'évaluer leur impact sur la qualité du service et la cohésion de l'équipe. Le formateur conclut sur les comportements professionnels qui favorisent durablement l'apaisement et l'efficacité au quotidien. 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 MOBILISEES

- **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](mailto: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 d'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 : 06/03/2026*

