

## GERER L'IMPREVU ET LES INCIVILITES AVEC EFFICACITE 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 en 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

A l'issue de la formation, vous serez apte à adopter les bons réflexes face aux situations imprévues et aux comportements difficiles rencontrés dans la restauration rapide, en mobilisant une communication et une posture professionnelle adaptées.

Vous serez capable de gérer efficacement les incivilités, de préserver la qualité de la relation client tout en garantissant la sécurité de tous, et de mettre en place des actions de prévention pour limiter de situations difficiles dans votre établissement.

### CONTENU DU PROGRAMME

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

#### 1- Réagir face aux situations imprévues (3h30 – 2 séquences)

- Identifier les imprévus courants en restauration rapide (afflux soudain, erreur de commande, incident technique)
- Adopter les bons réflexes pour gérer une situation difficile sans se mettre en danger et en sollicitant efficacement l'appui de ses collègues
- Détecter les signes annonciateurs de tensions ou d'incivilités naissantes

#### 2- Gérer et prévenir les incivilités (3h30 – 2 séquences)

- Ajuster sa posture pour faire face aux comportements difficiles et se protéger
- Utiliser des techniques de communication adaptées pour désamorcer rapidement la tension
- Prévenir la réapparition d'incivilités par des comportements favorisant l'apaisement et le respect mutuel

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

### SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Immersion et gestion des imprévus en restauration rapide** [présentiel ou distanciel] : 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 à la gestion des imprévus et des incivilités dans un contexte de 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. L'analyse d'études de cas (afflux soudain, erreur de commande, incident technique) permet d'identifier les imprévus fréquents et les premiers réflexes de gestion. Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 2 (2h) Réflexes et comportements professionnels face aux imprévus** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'organise autour de jeux de rôle réalisés individuellement ou en sous-groupes, au cours

lesquels les stagiaires s'exercent à différentes réactions possibles face à des imprévus perturbant le service. La variété des postures met l'accent sur la sécurité et la continuité de la prestation malgré les imprévus. Le formateur répond aux questions et alimente les réflexions en cours des participants, notamment sur l'importance de préserver une posture professionnelle et de ne pas se mettre en danger. Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un quiz ou une grille d'évaluation intermédiaire.

- **Séquence 3 (1h30) Détecter les signaux faibles et prévenir l'incivilité** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur conduit les stagiaires à identifier les signes annonciateurs de tensions ou d'incivilités naissantes à travers des mises en situation (haussement de ton, gestes brusques, refus d'attendre) menées individuellement ou en sous-groupes. L'accent est porté sur les attitudes à privilégier pour désamorcer la montée en tension avant qu'elle ne dégénère, permettant de mettre en exergue les attitudes et techniques de communication qui préviennent l'incivilité. Les corrigés permettent aux stagiaires d'évaluer leurs productions.
- **Séquence 4 (2h) Gérer une incivilité et rétablir un climat apaisé** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence propose des jeux de rôle et simulations réalistes en restauration rapide, permettant aux stagiaires de s'exercer individuellement ou en sous-groupes à faire face à différents types d'incivilités (agacement, paroles déplacées, comportement irrespectueux). Ils mettent en pratique des techniques de communication adaptées pour désamorcer la tension et rétablir une interaction de service acceptable. Le formateur met également l'accent sur l'adoption de comportements favorisant l'apaisement et le respect mutuel, contribuant à la sécurité et au bien-être de l'équipe et à la prévention de nouvelles situations conflictuelles. 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 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*

