

DESAMORCER ET GERER LES CONFLITS AVEC ASSURANCE

Durée	7 heures, soit 1 jour	Tarif	INTER : 360 € HT /pers INTRA : à partir de 1500 € HT /j
Public visé	Toute personne amenée à être en contact avec la clientèle et/ou à travailler en équipe dans la restauration rapide	Pré-requis	Maîtrise de la langue française
Lieu	Présentiel ☐ ASFOREST ☐ en entreprise	Distanciel ☐ 100% distanciel ☐ mixte	Dates 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

Evaluation continue à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées.

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 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 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.

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

- **Séquence 2 (2h) Intensité et mécanismes du conflit** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'organise autour de cas pratiques réalisés individuellement ou en sous-groupes, permettant de mettre en exergue les 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 distanciel] : 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 distanciel] : 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 pauses réguliers entre les séquences et suivant les activités pédagogiques favorisent la récupération mentale des participants, leur assimilation des connaissances et compétences, les interactions sociales entre les participants, et l'amélioration de leur performance en restant alertes et engagés tout au long de la formation. Nous préconisons un temps synchrone d'au moins 50%, afin d'ancrer les apprentissages dans la pratique et de renforcer les échanges directs avec le formateur et entre pairs.

Les temps distanciels (mixte ou 100%) sont animés en format synchrone (classe virtuelle) ou asynchrone (plateforme e-learning). Dans ce cas, chaque séquence distancielle intègre au moins une activité pédagogique interactive (quiz, étude de cas, mise en situation) d'une durée moyenne d'environ 15 minutes, afin de garantir l'implication et la consolidation des acquis à distance.

METHODES MOBILISEES

- **Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives et actives variées qui permettent d'enrichir l'expérience d'apprentissage, rendant la formation efficace et agréable pour les participants** (engagement, adaptation aux différents styles d'apprentissage, stimulation de la créativité, réduction de la fatigue cognitive, acquisition, développement et actualisation des connaissances et compétences...) : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback, évaluations...
- **Supports et ressources pédagogiques qui permettent de créer des environnements d'apprentissage riches et variés répondant aux besoins et aux préférences des participants** : présentation, tableau blanc, affiches, graphiques, fiches de travail, brochures, articles, études de cas, jeux éducatifs, parc informatique avec les licences logiciels nécessaires, sondages, quiz, vidéo tutoriel, écran de projection, applications web, plateforme en ligne...
- **Accompagnement et assistance pédagogiques permettant de structurer l'apprentissage et de le rendre interactif et soutenant, grâce à l'animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent** : accueil en formation, introduction, suivi individualisé, adaptation aux besoins, encadrement du groupe, encouragement, gestion du stress, utilisation de ressources pédagogiques, activités pratiques, évaluations, feedback, suivi post-formation...

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Accès à la formation** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation ; l'employeur doit néanmoins tenir compte des délais imposés par un tiers payeur le cas échéant.
L'assistance technique et administrative en amont et au démarrage de la formation est assurée par notre équipe administrative et de coordination (convention, convocation, règlement intérieur, accueil physique et numérique...). Elle reste également disponible durant et post-formation par mail et téléphone (du lundi au vendredi de 9h à 18h) pour assurer le suivi de l'exécution (attestation, facturation, réclamations...). Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 48h ouvrées.

- **Lieu, équipements et matériel** : Les espaces de formation ASFOREST, entièrement équipés (écrans, tableaux blancs, parc informatique, accès internet...), sont aménagés pour favoriser l'interaction et le confort des participants, dans des locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.
En matière d'accessibilité plus précisément, nous invitons tous les participants à nous faire part de toute demande d'adaptation afin que nous puissions y répondre en amont de l'entrée en formation.
Si la formation se déroule en dehors du centre de formation (dans l'entreprise par exemple), l'employeur s'engage à mettre à disposition de ses salariés tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation dans les bonnes conditions.

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

Evaluations pédagogiques : *Les coûts des évaluations sont inclus dans le coût global du parcours.*

- **Positionnement [en ligne]** : Evaluation des connaissances et compétences en amont de la formation permettant le cas échéant d'adapter le parcours de formation et de proposer un accompagnement individualisé.
- **Continue** : Evaluation entre les séquences suivant progression pédagogique permettant de vérifier la compréhension et l'assimilation des connaissances et compétences et feedback continu pour amélioration des apprentissages.
- **Finale [en ligne]** : Evaluation des connaissances et compétences à l'issue de la formation permettant d'évaluer leur acquisition et de définir le cas échéant un accompagnement individualisé.

Suivi post-formation :

- Le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et sur demande employeur un relevé de présence peut également être établi.
- Enquête de satisfaction auprès des participants (à chaud à l'issue de la formation et à froid 3 mois après la fin de la formation) et auprès des employeurs permettant de mesurer la qualité de la formation et l'atteinte des objectifs.

mise à jour : 10/07/2025