

GERER L'IMPREVU ET LES INCIVILITES AVEC EFFICACITE

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 en restauration rapide	Pré-requis	Maîtrise de la langue française
Lieu	Présentiel ☐ ASFOREST ☐ en entreprise	Distanciel ☐ 100% distanciel ☐ mixte	Dates 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

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- 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.

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

- **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 desquels 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 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