



## easy centre de formation

sarl Lamed services - 10, rue Pergolèse 75016 PARIS  
tél. : 01 55 73 10 21 - [easycentredformation@gmail.com](mailto:easycentredformation@gmail.com)

-Siret 534 042 882 00017 -

N° de décl. d'activité auprès du Préfet de la région IDF : 11 75 475 07 75

# GESTION DES CONFLITS DANS LA RESTAURATION

## PUBLIC

Toute personne du service restauration en relation avec la clientèle.

## PRÉ-REQUIS

Avoir une expérience en service en salle.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

### Exercice pratique

### OBJECTIF

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

Découvrir les sources et mécanismes du conflit et savoir comment les diagnostiquer

Développer un comportement d'écoute active-assertivité

Maîtriser les méthodes pour anticiper, réguler et sortir d'un conflit

Identifier les principaux types de clients difficiles et savoir les gérer

### DURÉE

1 journée

### LIEU DE FORMATION

Voir convention.

### DESCRIPTION

#### 1. Comprendre les principes du conflit en restauration

Présenter ses exemples de conflits en restauration/hôtellerie et son rapport au conflit

Connaître la définition du conflit, les différents types de conflits et leurs origines

Savoir faire la distinction entre conflits et problèmes

Comprendre la différence entre les faits, la perception et les sentiments

#### 2. Anticiper les conflits pour plus de facilité

Prendre conscience de la puissance de son image

S'entraîner sur la forme (soigner son articulation et sa ponctuation)

Apprendre à jouer en équipe les techniques l'anticipation

Savoir repérer et apprendre à gérer les clients difficiles en restauration

### **3. Faire face aux conflits et en sortir**

Découvrir la grille ACM pour analyser et gérer un conflit

S'améliorer dans la gestion de ses émotions

Travailler sa concentration pour faire face sereinement au conflit

Pratiquer son assertivité et le DESC avec ses interlocuteurs

### **4. Communiquer efficacement avec son client**

Développer son sens de l'observation

Savoir susciter l'écoute active pour être en phase avec le client

Comprendre l'origine du problème à l'aide de techniques de questionnement

Traiter les objections et s'entraîner face au conflit

-