



## Gérer les conflits

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, vous serez en mesure d'assurer une parfaite communication entre vos services, de prendre du recul pour analyser les situations, de ne pas vous laisser submerger par vos émotions et de négocier pour sortir d'un conflit.

### CONTENU DU PROGRAMME :

#### 1. Les catégories de conflits

- Les conflits clients
- Les conflits inter-services
- Les conflits interpersonnels

#### 2. Les sources de conflits

- Les malentendus et les non-dits
- La confusion entre les besoins et les solutions
- Les divergences de point de vue entre services
- Les exigences de chacun

#### 3. Les comportements à adopter pour prévenir et gérer les conflits

- Développer son écoute
- Observer ses besoins et ceux des autres
- Comprendre et maîtriser ses émotions
- Faire preuve d'empathie
- Établir une bonne communication
- Être dans une dynamique de résolution de problème
- Se respecter et respecter les autres pour une meilleure coopération
- Éviter certains comportements

#### 4. Les méthodes pour traiter les conflits

- Les différentes stratégies et techniques possibles
- L'art de la négociation pour sortir du conflit

### MODALITES TECHNIQUES & PÉDAGOGIQUES :

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mises en situation, jeux de rôle...) permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances.
- Réalisation d'un quizz/QCM dévaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du diaporama d'animation utilisé par le formateur

#### Durée & Tarif HT

1 Jour -7h  
Tarif à définir

#### Entreprise

#### Public concerné

Toute personne amenée à gérer des conflits

#### Pré requis

Compréhension du Français  
Test de positionnement initial

#### Modalités d'encadrement

Formation en présentiel  
Formateur qualifié OPQF  
Ancien Responsable qualité service

#### Lieu

ASFOREST ou en entreprise

#### Dates

Dates à définir

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

