

GESTIONS DES CONFLITS EN MILIEU HÔTELIER

FORMATION INITIALE

THEORIE
50%



PRATIQUE
50%

OBJECTIF DE LA FORMATION

Former le personnel hôtelier afin d'éviter de provoquer ou d'aggraver des situations conflictuelles.

PUBLIC

L'ensemble du personnel.

COMPETENCES DEVELOPPEES

Etre capable d'évaluer l'environnement dans des situations anormales.

Etre capable d'acquérir les réflexes appropriés face à une clientèle agressive.

DOCUMENTS PEDAGOGIQUES

Clé USB avec le support de la formation



ORGANISATION DE LA FORMATION

PREREQUIS

Aucun

DUREE

1 jour

EFFECTIFS

Jusqu'à 10 personnes

MAINTIEN DES COMPETENCES

Il est recommandé de suivre une formation de maintien et d'actualisation des compétences tous les 3 ans.

DOCUMENT DE VALIDATION

Attestation de fin de formation.

METHODE D'EVALUATION

Evaluation formative réalisée par le formateur au moyen de mises en situation. Afin d'apporter une interaction supplémentaire lors des mises en situation, possibilité d'incorporer un formateur acteur (Option)

REFERENCES REGLEMENTAIRES

Article L4121-1 du code du travail (demander conseil auprès d'un de nos formateurs)

CONTROLE QUALITE ASSURE PAR

AFNOR, Audit interne

Validé par un psychologue



CONTENU THEORIQUE – 3H00



Formation en intra-entreprise
(Chez vous & à la date de votre choix)



Formation en inter-entreprise
(Dans un nos centres à côté de chez vous)



STRATEGIE PEDAGOGIQUE

L'accent est mis sur une pédagogie pratique et démonstrative favorisant la recherche et la découverte par le stagiaire. Il peut ainsi apprendre à se connaître et prendre confiance en lui.



NOS INTERVENANTS

Nos intervenants disposent d'une expérience professionnelle dans la formation sûreté/malveillance. Ils ont suivi des formations de formateurs en gestion des conflits et validées par le CNEFOP.



MATERIEL PEDAGOGIQUE

Vidéoprojecteur, ordinateur, vidéos



CONTENU DE LA FORMATION

Tour de table afin de présenter la formation et prendre connaissance des situations vécues par les stagiaires.

GERER L'AGRESSIVITE VERBALE

- Les facteurs déclencheurs
- Les typologies de clients
- Le syndrome du voyageur
- Les étapes d'un conflit
- Les différentes formes d'agressivité chez le client

COMMENT MAITRISER L'AGRESSIVITE

- La prise en compte du client
- Diminuer la tension
- Apporter des solutions
- Cas particuliers : prise en compte d'un groupe (événements)

PROTEGER SON INTEGRITE PHYSIQUE

- La vigilance
- La respiration

QUAND L'AGRESSION VERBALE DEVIENT PHYSIQUE

APRES L'AGRESSION

- L'alerte
- Prise en compte d'un personnel suite à une situation sous tension

CONTENU PRATIQUE – 3H00

GERER L'AGRESSIVITE VERBALE

- Démonstrations par le formateur et partage d'expérience

COMMENT MAITRISER L'AGRESSIVITE

- Démonstration par le formateur et partage d'expérience

PROTEGER SON INTEGRITE PHYSIQUE

- Le positionnement, démonstration par le formateur

GERER L'AGRESSION PHYSIQUE

- Démonstrations par le formateur et partage d'expérience

MISES EN SITUATION

Bilan de la formation