

Gestion des conflits et des incivilités

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE

Objectif de formation

À l'issue de la formation, les participants seront capables de diagnostiquer les types de conflits, d'appliquer des techniques de communication adaptées, et de gérer efficacement les situations conflictuelles avec des clients en contexte professionnel (hôtellerie-restauration-tourisme), en mobilisant des outils concrets pour gagner en confort et en efficacité.

Programme

Identifier et analyser les différents types et niveaux de conflit

Définition des conflits et incivilités en contexte HRT : typologies (réclamation, agressivité, incompréhension) et enjeux pour la satisfaction client.

Exercice pratique : Analyse de cas réels (vidéos ou témoignages) pour repérer les signes avant-coureurs et les niveaux de gravité.

Utiliser des techniques de communication adaptées

Principes de la communication efficace : verbal, non-verbal, écoute active, empathie.

Techniques spécifiques : questionnement, reformulation, désamorçage des tensions.

Mise en pratique : Jeux de rôle (2 à 3 scénarios typiques du secteur), avec feedback collectif.

Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits

Gestion du stress et des émotions : techniques de respiration, prise de recul.

Négociation et recherche de solutions : méthodologie en 3 étapes (écouter, proposer, valider).

Exercice : Simulation d'un conflit avec évaluation par grille critériée (clarté, calme, proposition de solution).

Infos pratiques

Type de formation

Formation continue

Public cible

Professionnel de la filière hôtellerie-restauration : salarié, dirigeant, saisonnier, demandeur d'emploi.

Durée

1 Jour dont 7 Heures en centre

Tarif(s) net de taxe

370 € par stagiaire

Adresse

Site de Rennes/Bruz
Campus de Ker Lann,
6 Rue des frères Montgolfier, BP
17201

35172 Bruz

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>



Les points forts de la formation

- Mini groupes pour favoriser les échanges entre professionnels
- Exercices à partir de cas concrets rencontrés en entreprise.

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun prérequis

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques

Identifier et analyser les différents types et niveaux de conflit. Mettre en œuvre des techniques de communication adaptées pour désamorcer les tensions. Gagner en aisance et en efficacité dans la gestion des conflits.

► PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité, positionnement de départ et évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation

Modalités pédagogiques

Approche participative : Alternance d'apports théoriques courts (10-15 min) et d'exercices pratiques (80% du temps). Outils : Études de cas sectoriels (HRT) pour l'analyse. Jeux de rôle avec feedback immédiat. Grilles d'auto-évaluation et d'évaluation par pairs.

Les sessions



Bruz

- Le 16 février 2026
- Le 5 octobre 2026

Date et mise à jour des informations : 06/02/2026

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet www.cci-formation-bretagne.fr

Contacts



GANDOURINE Marie

Marie.GANDOURINE@ille-et-vilaine.cci.fr

CCI Formation Ille-et-Vilaine - Site de Ker Lann - N° SIRET 130 022 809 00011 - N° d'activité 53351000435
Campus de Ker Lann, 6 Rue des frères Montgolfier, BP 17201 - 35172 Bruz
Tél. : 0299054545 - cci.formationcontinue@fac-metiers.fr - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>

 CCI FORMATION
BRETAGNE