



# 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).



## Les points forts de la formation

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

## 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 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](http://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