

RÉALISATION

Durée :

2 jours soit 14 heures

Format et participants :

2 à 12 participants
Inter/Intra en présentiel

Prérequis :

Aucun

Matériels ou équipements nécessaires :

Ordinateur portable ou
Smartphone
Stylo & carnet
Wifi performant

Méthodes pédagogiques :

Pédagogie active et
participative.
Cours théoriques.
Exercices et mises en
situation

Modalités d'évaluation :

En début de formation : Test
de niveau sous forme de
QCM

En cours de formation :
Exercices en situation

En fin de formation : Test
d'évaluation sous forme de
QCM

Prix :

À partir de 1300€ par jour en
intra et à partir de 175€ par
jour et par personne en inter

CONTACT :

THE ORIGINALS ACADEMY

TEL : 01 44 84 44 07

academy@theoriginalshotels.com

GESTION DES CONFLITS

Mieux se connaître pour gérer les situations difficiles

Public :

Équipes de réception, équipes de restauration, managers, et toutes personnes en contact direct avec la clientèle

Objectifs :

Appréhender le fonctionnement d'un conflit
Mieux se connaître pour gérer les situations difficiles
Comprendre la place des émotions dans le conflit
Anticiper et prévenir un conflit Gérer un conflit avec sérénité

Programme :

Introduction : comprendre le conflit

Comprendre les différentes perceptions du conflit
Savoir définir le conflit
Identifier les sources du conflit
Connaître les types de conflits

Comprendre le fonctionnement du conflit

Identifier les phases de montée d'un conflit
Reconnaître les éléments déclencheurs et les éléments
amplificateurs
Appréhender la place des émotions dans le conflit
Comprendre le fonctionnement du cerveau
Saisir la notion de spirale infernale du conflit

Identifier notre réponse face au conflit

Faire le point sur notre réaction face au conflit
S'initier à l'analyse transactionnelle et aux états du moi

Être capable de prévenir un conflit

Identifier les besoins, attentes et personnalités de nos clients
Appréhender les enjeux de la communication
Comprendre l'attention portée au non-verbal

Résoudre des conflits

Identifier les 5 étapes de la résolution d'un conflit
Adopter la bonne attitude pour gérer un conflit
Exprimer un désaccord avec la méthode DESC
Gérer un conflit par email
Faire le point sur les conflits et e-réputation
L'après-conflit : échange sur les bonnes pratiques
Gérer des litiges d'un point de vue juridique

Sas IDéHOTEL - N° Siret 513 613 703 00026

22, rue Maurice Grimaud - 75018 Paris

Déclaration d'activité enregistrée sous le N°11 75 46542 75 auprès du pret de la
région Ile de France