

RÉALISATION

Durée :

4 heures

Format :

Distanciel synchrone

Prérequis :

Aucun prérequis n'est nécessaire, si ce n'est une participation active et une ouverture au dialogue

Méthodes pédagogiques :

Alternance d'apports courts, d'échanges d'expériences, de quiz interactifs, de mises en situation et d'ateliers collaboratifs

Modalités d'évaluation :

Avant : recueil des besoins, questionnaire d'auto-positionnement & quiz d'évaluation des connaissances

Pendant : évaluations formatives, mises en

pratique, quiz interactifs

Après : questionnaire d'auto-positionnement & quiz d'évaluation des connaissances & questionnaire de satisfaction

Prix :

A partir de 76€HT

Equipement et matériels requis :

Ordinateur avec caméra, micro, casque audio, connexion stable, salle calme

LUTTER CONTRE LES COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS

Public :

Tous salariés du secteur HCR : personnel d'accueil, de service, de cuisine, de maintenance, de direction ou d'administration.

Objectifs :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Identifier** les comportements inappropriés et les incivilités dans leur environnement professionnel.
- **Comprendre** leurs impacts sur le climat de travail et la qualité du service.
- **Adopter** une posture adaptée pour désamorcer les situations de tension.
- **Agir et réagir** de manière constructive face à une incivilité en mobilisant les bons relais internes.

Programme :

Sensibilisation aux incivilités

- Comprendre la notion et ses effets sur le collectif.

Identifier les comportements inappropriés

- Reconnaître et nommer les comportements inappropriés.

Agir face à une incivilité

- Adapter une posture adaptée et apaisée.

Prévenir et renforcer le collectif

- Ancrer la prévention dans le quotidien et renforcer la solidarité.

Conclusion et évaluation

- Ancrer les apprentissages et valoriser l'engagement.

CONTACT :

THE ORIGINALS ACADEMY

TEL : 01 44 84 44 07

academy@theoriginalshotels.com

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