

# *The* **ORIGINALS** **ACADEMY**

## **GESTION DES CONFLITS**

*Pour les directeurs, équipes commerciales, équipe de réception, serveurs et tout personnel travaillant en équipe et au contact des clients.*

### **Prérequis obligatoire :**

- **Expérience professionnelle de 1 à 2 ans en exploitation**
- **Maitrise de la langue française**

### **Matériels ou équipements nécessaires :**

- **Ordinateur portable ou Smartphone**
- **Stylo, carnet**
- **Wifi (si à distance ou en intra)**

**FORMACODE : 42788**

## **Objectifs pédagogiques :**

L'évolution du comportement des consommateurs, notamment par l'utilisation du net, et des réseaux sociaux pour communiquer s'informer, réserver, génère de nouveaux comportements et de nouvelles tensions dans les relations clientèles.

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

- 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

## **Méthodes pédagogiques :**

- Alternance d'exposés théoriques et de mises en situation pratiques tenant compte des connaissances professionnelles des participants.
- Participation active des stagiaires.
- Echange sur le ressenti de chacun afin de déterminer les marges de progrès

## **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

## PROGRAMME DE FORMATION

### **Introduction :**

Les perceptions du conflit  
Définition du conflit  
Généralité sur le conflit  
Les sources du conflit  
Les types de conflits

### **Le fonctionnement du conflit :**

Zoom sur les émotions  
Les phases de montée d'un conflit  
Les éléments déclencheurs et les éléments amplificateurs  
Le fonctionnement du cerveau  
La spirale infernale du conflit

### **Notre réponse face au conflit :**

Notre réaction face au conflit  
Zoom sur l'analyse transactionnelle et les états du moi

## PROGRAMME DE FORMATION

### **La prévention des conflits :**

Les besoins, attentes et personnalités de nos clients  
Les enjeux de la communication  
Généralité  
La distorsion du message  
Les 3 niveaux de communication  
L'écoute active  
L'attention portée au non-verbal

### **La résolution des conflits :**

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

### MODALITES D'INSCRIPTION

\* Nous vous conseillons d'être dans un endroit calme, qui vous permettra de suivre dans les meilleures conditions votre formation

#### Formations INTER à distance ou en présentiel

De 10 à 12 participants  
2 jours (14h) de formation  
A partir de 308 € HT/ jour/ personne

#### Formations INTRA à distance ou en présentiel

De 2 à 12 participants  
2 jours (14h) de formation  
A partir de 1200 € HT/ jour

Tous nos formateurs sont recrutés via un processus qualité précis.

### CONTACTEZ-NOUS

[academy@theoriginalshotels.com](mailto:academy@theoriginalshotels.com)  
+33 (0)1 44 84 44 07

#### NOS RÉSEAUX SOCIAUX



#APPRENEZORIGINAL