



GESTION DES CONFLITS ET DES INCIVILITÉS

MODULE 1

1h30

LES MÉCANISMES DES CONFLITS

- Les sources du conflit : incompréhensions, émotions, stress, contexte client
- Les types de conflit : latent, ouvert, escalade, incivilité
- Les réactions face au conflit : fuite, affrontement, adaptation
- Les conséquences d'un conflit mal géré sur la relation client et l'image de l'établissement

ATELIERS

- **Étude de cas "Le client insatisfait"** : analyse d'une situation réelle de conflit client-serveur. Discussion en groupe sur les causes et les réactions observées.
- **Jeu interactif "Identifier le type de conflit"** : à partir de scénarios courts, les participants classent chaque situation selon le type de conflit et justifient leur choix

MODULE 2

1h00

DIAGNOSTIQUER LES CAUSES DE LA SITUATION

- Identifier le niveau de tension : désaccord, conflit, incivilité
- Repérer les signaux verbaux et non-verbaux
- Identifier la cause réelle de la situation

ATELIERS

- **Observation vidéo** : visionnage de courtes séquences filmées illustrant différents niveaux de tension. Débrief collectif sur les signaux observés.
- **Exercice "Les signaux invisibles"** : en binôme, un participant joue un client mécontent, l'autre doit repérer les signaux non verbaux et proposer une attitude adaptée.

MODULE 3

1h00

LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION APAISANTE

- Les principes de la communication non violente (CNV)
- L'écoute active et la reformulation
- Le questionnement neutre et bienveillant
- L'assertivité : exprimer ses besoins sans agressivité
- La distance émotionnelle et la maîtrise de soi

ATELIERS

- **Jeu de rôle "Écoute active"** : un participant expose une plainte client, l'autre reformule et pratique l'écoute empathique.
- **Atelier "CNV en action"** : mise en pratique des 4 étapes de la communication non violente sur des exemples concrets du secteur hôtelier.

GESTION DES CONFLITS ET DES INCIVILITÉS

MODULE 4

1h00

DÉVELOPPER LES COMPORTEMENTS ASSERTIFS

Contenu :

- Les principes de l'assertivité : équilibre entre affirmation de soi et respect de l'autre
- Rester calme et professionnel face à un client mécontent
- Techniques de maîtrise de soi et de gestion du stress
- Savoir dire non avec diplomatie

ATELIERS

- **Exercice "Dire non sans rompre la relation"** : simulation de demandes déraisonnables de clients, avec recherche de formulations assertives.
- **Atelier "Posture et respiration"** : techniques de relaxation et d'ancrage pour garder son calme en situation tendue.

MODULE 5

2h00

MISES EN SITUATION

- Jeux de rôle :
 - Gestion d'un conflit entre collègues
 - Gestion d'un client mécontent ou agressif
 - Gestion d'une situation d'incivilité
- Débrief collectif après chaque passage : analyse des points forts et axes d'amélioration

ATELIERS

- **Simulation "Le client difficile"** : chaque participant joue tour à tour le rôle du client et du professionnel.
- **Feedback en groupe** : utilisation d'une grille d'observation (écoute, posture, ton, gestion émotionnelle).
- **Atelier collectif "Les bonnes pratiques"** : création d'une charte de communication apaisée pour l'équipe.

ÉVALUATION DES ACQUIS

0h30

- Quiz de validation des connaissances
- Auto-évaluation des compétences avant/après formation
- Échanges sur les applications concrètes dans le poste de travail