Formation Gestion des conflits et des incivilités

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26219158F — Mise à jour : 31 août 2026

Organisme responsable : **CCI35 - Faculté des métiers - Site de Bruz Ker Lann**

Présentation de la formation

Objectifs

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.

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.

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).

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	Sans niveau spécifique

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2378109S	Présentiel	Bruz	01/09/2026	31/12/2027