

RHT-02 Gestion des plaintes clients en situations conflictuelles (bar et restaurant)

02.01 INTRODUCTION :

La gestion des risques inhérents aux activités professionnelles dans le cadre particulier des établissements de prestige proposant une prestation de restauration et de bar, nécessite des connaissances, des savoir-être et des savoir-faire indispensables pour faire face à l'agressivité et à la violence auxquelles est susceptible d'être confronté le personnel.

02.02 OBJECTIFS :

S'approprier des connaissances et des compétences techniques en vue de gérer des situations conflictuelles. Restituer ces connaissances et ces compétences techniques en situations professionnelles aux fins de gérer et résoudre les conflits.

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable :

- De connaître et d'analyser les composantes d'une situation à risque dans le cadre de ses activités professionnelles pour agir dans le respect du cadre juridique et déontologique.
- De mettre en place une réponse à des actes ou à un comportement déviant.
- De gérer une situation conflictuelle.
- De mettre en place une réponse adaptée.

02.03 PROGRAMME :

L'approche pédagogique de ce module vise à intégrer les connaissances et l'expérience des personnels à des situations professionnelles concrètes et adaptées à leurs missions.

La typologie des risques liés au client

- Les indices de suspicion
- Les indices d'insatisfaction remarquables
- L'évaluation de l'état de dangerosité d'une personne

La typologie des risques liés à l'environnement

- La densité de la clientèle
- Le travail dans un contexte événementiel
- La spécificité du travail de nuit

La typologie des risques liés aux prestations de service

- Les facteurs d'insatisfaction (problèmes de prix, qualité de la nourriture et boissons, qualité de service, programmation musicale)

La gestion des conflits

- Les notions pratiques de communication
- L'agressivité et le stress
- Les aspects relationnels liés à l'intervention
- La spirale de l'agressivité
- Les modes de résolution des conflits
- L'optimisation du contrôle de soi
- L'aptitude à faire face au conflit
- La maîtrise gestuelle
- Les techniques pour réagir au stress

La réponse à un conflit :

- Les conduites à tenir en cas de conflits entre le client et le personnel
- Les conduites à tenir en cas de conflits entre clients
- La gestion d'une agression verbale
- La gestion d'une agression physique

DUREE
2 jours
(14 heures)
formation consécutive

PUBLIC
Les personnels des établissements de prestige proposant une prestation de restauration et de bar. (groupe de 10 personnes maxi)

NIVEAU
DE CONNAISSANCES
PREALABLES
Aucun

SUIVI
Feuille d'émargement
Face à face pédagogique, études de cas, mises en situations professionnelles et exercices de simulation.

PEDAGOGIE
Active et démonstrative,
Diaporamas,
Supports filmés.

TARIF
(voir Devis)

FORMATEUR
Spécialiste en gestion du risque

Pour un programme sur mesure : nous consulter

Tél +33(0) 977 604 653
Fax +33(0) 139 139 980
GSM +33(0) 688 627 930

contact@randasys.com