

# GESTION DES CONFLITS

## OBJECTIF VISÉ

ÊTRE CAPABLE DE GÉRER LES CONFLITS CLIENTS  
AVEC LE SOUTIEN DE SA DIRECTION SI BESOIN.

### **Parcours concourant au développement des compétences**

*(action de formation réalisée selon les  
art. L.6353-1 et R 6353.5 Code du travail)*

#### **Durée**

2 jours - 14 heures en présentiel ou en  
distanciel synchrone

#### **Dates et horaires**

Nous consulter

#### **Lieu**

A définir  
Région Nantaise et Vendée ou sur site du client

#### **Délai d'accès à la formation**

15 jours après la demande

#### **Tarif HT**

Nous consulter pour obtenir votre  
convention de formation



## LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Maîtriser les situations à risques
- Prendre du recul dans le conflit
- Canaliser son stress et ses émotions
- Apporter une solution adaptée

## PUBLIC CONCERNÉ

Chefs d'entreprises, gérants, directeurs, réceptionnistes, commerciaux, serveurs et tout personnel travaillant en équipe et au contact des clients

## A L'ATTENTION DES AYANT BESOIN D'UNE AMELIORATION SPECIFIQUE POUR LEUR FORMATION

Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur cette formation. Aussi si vous rencontrez une quelconque difficulté ou si vous êtes en situation de handicap même temporaire et partiel, nous vous remercions de contacter directement la référente handicap Justine Defossez au 07 62 35 54 66 ou par mail : [justine.defossez@asa-services.fr](mailto:justine.defossez@asa-services.fr) ou de nous spécifier par retour de votre questionnaire de positionnement ou tout autre moyen à disposition avant l'arrivée en formation.

## PRÉ-REQUIS DES STAGIAIRES AVANT LA FORMATION

**Expérience professionnelle de 1 à 2 ans en exploitation.**

**Aucun prérequis technique particulier.**

Un questionnaire de positionnement est réalisé en amont de la formation.

## CONTENU DÉTAILLÉ

### Comprendre les caractéristiques d'une plainte client

Savoir identifier la/les cause(s)  
Evaluer les réelles conséquences  
Dissocier les faits des émotions

### Bien se connaître pour être à l'aise

Le langage verbal  
Le langage non verbal  
Les principes de la communication  
Les attitudes positives par des réflexes conditionnées



## Gérer les situations conflictuelles

L'écoute active, L'empathie  
Savoir se protéger  
Savoir quand et comment passer en mode solution

## Tirer parti des situations conflictuelles

Transformer une plainte client en atout commercial  
Comment canaliser une frustration client pour éviter/limiter les dépôts d'avis négatifs sur Internet  
Pourquoi et comment répondre aux avis négatifs

## Les conflits au sein d'une équipe

Les différents types de conflits  
Identifier les origines, évaluer les attitudes

## Comment et pourquoi résoudre les conflits

Eviter l'installation et l'escalade  
Ecouter et comprendre l'autre, l'arbitrage  
Tirer parti des conflits : la prévention



### INTERVENANT

**Thierry Duthay**, est formateur et consultant avec plus de 46 ans d'expérience dans la restauration et l'hôtellerie. Dirigeant de l'organisme Duthay-Formation, certifié Qualiopi jusqu'en 2027, il propose des formations interactives en management, techniques de vente et perfectionnement des services. Certifié « Arc en Ciel Disc » (approche basée sur le comportemental), il accompagne des établissements prestigieux comme le Club Med et Lucien Barrière.

## INDICATEUR DE SATISFACTION

Plus de 95% des stagiaires d'ASA Services depuis juin 2022 sont satisfaits de nos formations.

Le taux de recommandation global depuis 2024 est de 100 %.

Nos références et témoignages sont disponibles sur simple demande.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Toutes les formations sont réalisées en présentiel et en inter entreprise (ou intra sur demande), le nombre de stagiaires est limité à 8 participants maximum. Nous souhaitons avant tout respecter un bon équilibre entre la théorie (30%) et la pratique (70%).

Chaque participant est identifié en amont de la formation et avant inscription à la formation.

Les stagiaires interagissent avec le formateur et les autres participants.

Des documents sont analysés en groupe.

Des exercices concrets sont réalisés individuellement ou en groupe.

Une évaluation écrite des acquis est réalisée au début et à la fin de la formation.

## MOYENS MATÉRIELS UTILISÉS EN FORMATION

Les participants sont invités à venir avec leur matériel de prises de notes.

Les supports et documents de formation utiles pourront être fournis par ASA Services.

L'intervenant(e) utilise la vidéo projection et un micro-ordinateur.

La salle de formation est contrôlée en amont de l'action sur site par le formateur.

## SUIVI, ÉVALUATION ET CERTIFICAT

- Un positionnement individuel est réalisé en amont de la formation.
- L'observation du fonctionnement de chaque stagiaire est effectué lors du parcours.
- Une feuille d'émargement est remplie par tous pour chaque demi-journée de présence.
- Un tour de table est effectué en début et en fin de chaque journée.
- Des exercices écrits et/ou oraux seront réalisés en continu durant la formation.
- Un auto positionnement par le stagiaire de son niveau d'atteinte des objectifs fixés.
- Un questionnaire d'évaluation individuel de la satisfaction sur le stage est rempli.
- Un certificat de réalisation est fourni au stagiaire et au commanditaire.

## DOCUMENTS CONTRACTUELS FOURNIS

Toutes les actions de formations dispensées par ASA Services font l'objet d'une convention de formation valant devis et à signer pour validation.

Le règlement intérieur de la formation en vigueur est téléchargeable sur notre site internet.

## APPLICATION DU RGPD

Les informations fournies et saisies dans les documents contractuels de formation qui sont échangés, sont utilisées uniquement dans le cadre de notre relation commerciale. Par votre retour de documents, vous acceptez l'utilisation de vos informations exclusivement par ASA Services le temps de la formation et de son traitement amont et aval. Vous pouvez à tout moment exercer vos droits en lien avec la réglementation RGPD, en adressant un mail individualisé précisant vos attentes : [justine.defossez@asa-services.fr](mailto:justine.defossez@asa-services.fr).

## ENGAGEMENT QUALITÉ ASA SERVICES

- L'organisme prestataire d'actions de développement des compétences satisfait aux exigences du Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle.
- Le certificat QUALIOPi d'ASA SERVICES est téléchargeable sur le site web.

**POUR VOUS INSCRIRE :**



06 03 34 85 28



[www.asa-services.fr](http://www.asa-services.fr)



[formation@asa-services.fr](mailto:formation@asa-services.fr)



**asa services**

SAS au capital de 55 000 € - RCS Nantes 414 841 205 00076 - APE 8299Z -

Déclaration d'activité enregistrée auprès

du Préfet de Région des Pays de la Loire : NDA N° 52440945444

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Certificat Qualiopi n°515391 délivré pour les catégories Action de formation et bilan de compétences

MAJ 06.2025