



PROGRAMME DE FORMATION

Mieux appréhender et gérer les situations conflictuelles

2 jours
14,00 heures

Public visé

Toute personne en relation avec la clientèle ou en situation d'accueil dans une structure touristique

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre ce qui est en jeu dans le conflit
- Identifier les obstacles à la communication et les outils qui facilitent une communication bienveillante et la relation plutôt que l'affrontement
- Maîtriser "la médiation attitude" en contact avec les clients, prestataires et au sein de l'équipe
- Contribuer à une amélioration significative de la qualité globale de l'accueil et de l'ensemble du système touristique local par une fonction de "rapporteur d'incident" bienveillante et constructive

Programme de la formation

COMPRENDRE SON ATTITUDE DANS LE CONFLIT ET IDENTIFIER LES LEVIERS POUR AGIR

L'autopsie d'un conflit :

1. comprendre ce qui se joue dans le conflit pour moi et pour l'autre
2. Apprendre à écouter
3. Apprendre à identifier et exprimer ses émotions

Communiquer autrement au service de la compréhension :

1. Adapter une communication au service de la compréhension
2. Les pièges de la communication
3. Les expressions qui favorisent la compréhension

Traverser les situations de conflits avec la communication bienveillante :

1. Se connaître soi-même
2. Maîtriser les leviers pour agir
3. Passer de l'affrontement à la compréhension

TROUVER DE NOUVELLES POSTURES DANS SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE : LA " MEDIATION ATTITUDE "

La médiation attitude : le processus de médiation par la communication bienveillante :

1. Ecouter et reformuler



2. Accompagner les personnes dans la recherche de solutions
3. Transformer une réclamation en proposition

Rapporter un incident ou une réclamation au service de l'amélioration continue :

1. Mettre sa compétence relationnelle au service de la démarche qualité et de progrès de ma structure
2. Apprendre à transmettre une information sans jugement ni interprétation, savoir exposer des faits et les besoins exprimés

Favoriser l'émergence de solutions

Modalités pédagogiques

Formation-action : apporter des outils et apprentissages appliqués au vécu de chaque participant et pouvant être mis en œuvre en temps réel

Apports théoriques et pédagogiques sous forme de focus

Jeux de rôles ou étude de cas proposés

Mise en situation à partir de situations vécues (en binôme ou en demi-groupe)

Capitalisation des acquis

Moyens et supports pédagogiques

Questionnaire préalable pour identifier les situations problèmes

Supports de formation

Modalités d'évaluation et de suivi

La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs de la formation

La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation déjà abordés.

L'atteinte des objectifs pédagogiques de formation est évaluée à la fin de chaque formation.

La formation est évaluée à l'issue de la formation : questionnaire à chaud et à froid.

Une certificat de réalisation est remis au stagiaire à l'issue de la formation.