PROGRAMME DE FORMATION

Managers : Gestion des conflits (Equipe - Clients)

Type	Format	Organisation	Durée	Tarif	Version
Action de formation	Présentiel	Inter / Intra (min 6 stagiaires)	1 jour 5 h	125 EUR HT / stagiaire	Mise à jour 01/12/2025

OBJECTIF PROFESSIONNEL Diagnostiquer un conflit d'équipe, client ou inter-shifts, choisir la bonne stratégie de réponse et désamorcer les tensions en préservant le cadre managérial et l'expérience client.	**PUBLIC / PRÉREQUIS** Managers, managers juniors, adjoints et chefs d'équipe en restauration rapide. Prérequis : encadrer au moins un shift, même ponctuellement.
ADMISSION / ACCÈS Admission après entretien préalable. Délai d'accès : 7 jours après convention ou 15 jours après contrat client particulier.	**MÉTHODES / MOYENS** Apports théoriques, cas pratiques, mises en situation, échanges interactifs, support de cours et outil de projection. Accompagnement individualisé prévu par la formatrice.
ÉVALUATION / SUIVI Test de positionnement, quiz d'entrée et de sortie, mises en situation, QCM final, questionnaire de satisfaction, feuille d'émargement et certificat de réalisation.	**SANCTION / ACCESSIBILITÉ** Attestation de formation. Formation accessible aux personnes en situation de handicap avec adaptations possibles. Contact : sabira.obe@mah-conseil-rh.com - 06 06 54 75 97.

Parcours de formation détaillé (séquences, objectifs et contenus)

Introduction & cadrage (Durée : 15 min)
Objectif : Situer le cadre de travail et recueillir les attentes.
• Présentation des objectifs, du déroulé et quiz d'évaluation initiale.

Comprendre les conflits terrain (Durée : 45 min)
Objectif : Identifier les tensions propres à la restauration rapide.
• Rush, multitâches, turnover, incivilités, déclencheurs fréquents et cartographie faits/perceptions/besoins/règles.

Diagnostic et choix de stratégie (Durée : 45 min)
Objectif : Choisir la réponse adaptée selon la situation.
• Typologie des conflits, niveau d'intensité, risques d'escalade et arbitrages : apaiser, recadrer, arbitrer ou médiatiser.

Techniques de désamorçage (Durée : 45 min)
Objectif : Adopter une posture managériale efficace.
• Écoute active, reformulation, questionnement, méthode DESC, erreurs à éviter et jeux de rôle manager/équipier.

Entretien court en contexte de service (Durée : 45 min)
Objectif : Conduire un recadrage ou une médiation flash.
• Préparer, cadrer, écouter, clarifier, décider, conclure ; recadrage factuel, règle, impact, attente et suivi.

Conflits avec clients (Durée : 45 min)
Objectif : Gérer réclamations et incivilités sans dégrader le service.
• Désamorçage client, protection de l'équipe, recours au renfort et traitement des erreurs, attentes ou ruptures produit.

Prévenir : routines d'équipe et plan d'action (Durée : 45 min)
Objectif : Installer des pratiques simples de prévention.
• Passation entre shifts, gestion des irritants, coordination, feedback court et plan d'action de régulation.

Évaluation finale (Durée : 15 min)
Objectif : Valider les acquis de la formation.
• Quiz final, synthèse des apprentissages et clôture.