

*Tourisme, Hôtellerie et
Restauration*



Prévenir et gérer les conflits

Prévenir et gérer les conflits en restauration rapide

Formation visant à développer les compétences nécessaires pour identifier, prévenir et gérer les conflits en milieu de restauration rapide.

■ Objectifs

Repérer les situations à risque, adopter une communication claire et positive, appliquer des techniques d'apaisement, gérer un conflit ouvert, transformer une réclamation en opportunité de fidélisation

■ Secteurs visés

Employé polyvalent en restauration rapide, équipier polyvalent, vendeur, hôte d'accueil, assistant responsable d'équipe, chef d'équipe

■ Infos clés

Niveau : Formation professionnalisante

Certification : Attestation / habilitation

Métier : Service & relation client

■ Contact

Mégane SINOQUET
Conseillère en Formation Professionnelle
Tél. 06 25 16 93 21
Mél. megane.sinoquet@ac-nice.fr

■ Parcours

Durée : 7 h maximum

Rythme : Formation entièrement présentielle