

*Tourisme, Hôtellerie et  
Restauration*



# Savoir faire face aux situations imprévues

**Savoir faire face aux situations imprévues et aux incivilités clients en restauration rapide**

Formation visant à développer les compétences en gestion des situations difficiles et des incivilités clients en restauration rapide.

## ■ Objectifs

Identifier ses réactions face aux imprévus, gérer le stress et les émotions, désamorcer les tensions, prévenir les incivilités, gérer les situations complexes

## ■ Secteurs visés

Employé polyvalent en restauration rapide, équipier polyvalent, vendeur employé de comptoir, 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