

## LA GESTION DES CONFLITS EQUIPES EN HOTELLERIE

### FORMATION SUR-MESURE

#### LIEU(X) DE FORMATION

Campus de Paris 6 ; Saint  
Gratien (95) ; Dijon ou sur site  
client

#### ACCESSIBILITÉ

Le site de formation est  
accessible aux personnes à  
mobilité réduite

#### RYTHME

Mini 2 jours  
(7h par jour)

#### PRÉ-REQUIS

Aucun

#### PUBLIC VISÉ

Toute personne en situation de  
management

#### DÉLAIS D'ACCÈS A LA FORMATION

- Les sessions ont lieu aux dates souhaitées par le client

#### MODALITÉS ET DELAIS D'ACCÈS A LA FORMATION

- Prise de contact téléphonique
- Renseignements & construction du cahier des charges ad hoc
- Convention de formation intra-entreprise formalisée et signée avant démarrage
- Prise de contact de l'école avec les participants pour :  
Validation des acquis avant l'entrée en formation (au plus tard 10 jours  
ouvrés avant le démarrage de la formation).  
Le cas échéant, aménagements de l'espace de formation (cas  
des personnes en situation de handicap notamment)

#### OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes comportementaux et psychologiques régissant les conflits propres aux secteurs de l'hôtellerie et restauration
- Appréhender les typologies de conflits
- Découvrir les solutions pratiques pour résoudre et apaiser les conflits
- Travailler sa posture de gestionnaire de conflits par des mises en situations pratiques
- D'apaiser et de résoudre tous types de conflits professionnels
- D'affirmer et de renforcer sa légitimité managériale à travers la gestion de conflits

#### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Le contexte microéconomique en hôtellerie & restauration et son impact sur les comportements humains
- Segmentation des conflits par situations & contextes
- La posture du manager face aux conflits individuels et collectifs :  
quelles techniques pour les affronter et les dépasser

## MODALITÉS DE POSITIONNEMENT

- Entretien individuel de positionnement réalisé par téléphone au moment de la candidature

## MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

- Exposés et exercices d'application
- Cas pratiques
- Simulations de situations de conflits individuels et collectifs, diagnostic et plan d'actions correctives
- Échanges d'expériences, conseils et bonnes pratiques du métier

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Evaluation formative des acquis avant le début de la formation ; en cours ; et en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction en fin de stage
- Attestation de participation FERRANDI Paris délivrée à la fin du stage

## LES RÉSULTATS OBTENUS

# 95,8%

Taux de satisfaction globale des stagiaires en Formation Continue en 2022/2023  
(Très Satisfait/ Satisfait)

## TARIFS ET FRAIS

Tarifification sur-mesure

## CONTACT

**Alexandre Barthelemy**

Tel : 06 58 71 20 51

E-mail : [abarthelemy@ferrandi-paris.fr](mailto:abarthelemy@ferrandi-paris.fr)

*Les informations sur cette fiche sont données à titre indicatif.*

Date de mise à jour : 20/10/2023

PARIS

FERRANDI Paris  
28 rue de l'Abbé Grégoire  
75006 Paris

une école de la



CCI PARIS ILE-DE-FRANCE