



ACC03

## Gérer les situations difficiles en restauration

### Tarifs 2010 (\*)

Inter-entreprise : **330.00 €**

Intra-entreprise : **Sur devis**

(\* Hors taxes, hors frais d'hébergement et de restauration)

### Durée

1 jour, 7 heures

### Public concerné :

Personnel de salle  
Employé, chef de service

### Pré-requis :

Aucun

### Lieu et dates de formation :

Contactez-nous !

### Objectifs

- Gagner en professionnalisme face à des situations délicates en restauration.
- Acquérir les étapes d'une démarche constructive.

### Programme

- Les clefs d'un accueil réussi.
- Le repérage des comportements et des émotions non adaptés.
- La distinction entre fait, opinion et sentiment.
- Les rôles qui se jouent dans les situations difficiles.
- La démarche constructive et ses outils.