



# Gérer les conflits dans un contexte d'accueil touristique



## DESCRIPTIF

La communication entre les chargés d'accueil et la clientèle est parfois compliquée dans le secteur du tourisme et des conflits peuvent apparaître, particulièrement dans un contexte d'exigence accrue en termes de qualité de l'offre et du service.

Date : 15 septembre 2025

Durée: 1 jour

Horaires : 9h-17h

Lieu : Le Pole Image, 36 Rue de Mulhouse, 4020 Liège

Nombre de participants : 6 min. – 12 max.

Formateur : Isabelle 's Heeren



## PROGRAMME

- Les grands principes de base de la communication verbale et non verbale
- Les différentes phases de progression des situations conflictuelles
- Les styles de résolution de conflits (modèle de Thomas Killman)
- Les 5 étapes clés de la résolution de conflits en situation d'accueil
- Mises en situation



## PUBLIC CONCERNÉ

⇒ **Toute personne en contact avec la clientèle touristique + les guides + les membres du Club MICE**



## OBJECTIFS

Cette formation d'un jour, théorique mais surtout pratique, vous permettra de faire le point sur votre capacité à gérer les conflits.

Elle vous permettra également d'appliquer les notions indispensables pour désamorcer et limiter le conflit, maintenir le dialogue et éviter la montée en tension.



## COÛT

Pris en charge par la Fédération du Tourisme pour les prestataires situés sur le territoire de la Province de Liège et par le Fonds de formation des CP 329 & 333