AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Gestion du stress en hôtellerie-restauration : gardez votre sang-froid et améliorez la qualité de service

Lien : https://afrique-formation.com/formation/gestion-du-stress-en-hotellerie-restauration-gardez-votre-sang-froid-et-ameliorez-la-qualite-de-service

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
3 jours (21h)	**TOU07**	**Management et Gestion Hôtelière**

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les mécanismes du stress en hôtellerie-restauration
- Identifier les principales sources de stress professionnel
- Apprendre à gérer ses émotions en situation de pression
- Améliorer sa résistance au stress et sa concentration
- Utiliser des techniques de relaxation efficaces
- Optimiser l’organisation du travail en équipe
- Réduire les conflits et tensions en milieu professionnel
- Améliorer la qualité de service malgré la pression
- Développer un meilleur équilibre entre performance et bien-être

POUR QUI ?

- Personnel de restauration (serveurs, chefs de rang, commis)
- Personnel hôtelier (réceptionnistes, gouvernantes, bagagistes)
- Chefs de cuisine et brigades
- Managers en hôtellerie-restauration
- Responsables d’établissement HCR
- Apprentis et étudiants en hôtellerie-restauration
- Personnel saisonnier
- Toute personne travaillant en environnement hôtelier ou restauration

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Comprendre le stress en hôtellerie-restauration

- Définition et mécanismes du stress
- Spécificités du secteur HCR
- Sources de stress en milieu professionnel

2 / Identifier les facteurs de stress au travail

- Charge de travail et rythme intense
- Relation client difficile
- Pression hiérarchique et organisationnelle

3 / Les effets du stress sur la performance

- Impact sur la productivité
- Erreurs professionnelles et qualité de service
- Conséquences sur la santé

4 / Techniques de gestion émotionnelle

- Maîtrise des émotions en situation difficile
- Développement de la résilience
- Gestion des conflits internes

Afrique Formation

5 / Méthodes de relaxation et récupération

- Techniques de respiration
- Gestion de la fatigue mentale et physique
- Micro-pauses et récupération active

6 / Organisation du travail et prévention du stress

- Priorisation des tâches
- Gestion du temps en service
- Amélioration de l’organisation en équipe

7 / Communication et cohésion d’équipe

- Communication efficace en cuisine et salle
- Gestion des tensions internes
- Renforcement de l’esprit d’équipe

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Afrique Formation

Prochaines dates programmées

16 au 18 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
03 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation