



GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS

PUBLIC : Les managers en hôtellerie et tout le personnel en contact avec la clientèle.

PRÉ REQUIS : Aucun pré requis.

OBJECTIFS :

- Prendre conscience de l'impact du traitement des réclamations sur la fidélité
- Identifier la réclamation comme un levier de satisfaction et de fidélisation
- Développer les comportements qui permettent d'anticiper les situations difficiles
- Savoir gérer les réclamations et les réclamants avec professionnalisme et sérénité
- Identifier les attentes spécifiques des clients étrangers en situation difficile et savoir y répondre

PROGRAMME ET CONTENU :

Le cycle des croyances

- Les attentes du client du 21ème siècle
- Les différentes postures en situation conflictuelle
- La posture de chacun : vie publique versus vie privée
- Travail sur les perceptions et les visions de chacun

Les enjeux de la gestion des réclamations

- Définition de la réclamation
- Identifications des différentes réclamations
- Codification des réclamations
- Les attentes du réclamant.
- Le pouvoir et la responsabilité de chacun dans la satisfaction du client

Les règles d'or de la gestion des réclamations

- Eviter les préjugés
- Se rendre disponible
- Apprendre à reformuler
- Méthode de gestion des réclamations

Les différents profils de réclamants

- Identifier les différents types de réclamants et leurs attentes particulières (différences culturelles)
- Apprendre à communiquer sans émotion et en respectant le client, son profil et sa demande légitime
- Développer son adaptabilité comportementale

SMART & COM FORMATION

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative. Apports théoriques et pratiques. Mises en situation et jeux pédagogiques, tests, Quizz, brainstorming et ateliers pratiques.

CONDITIONS DE RÉALISATION : Sur le lieu de travail (en intra-entreprise).

DOCUMENTS FOURNIS : Attestation de formation, questionnaire de satisfaction, support de cours formation et documentations diverses.

METHODES D'EVALUATION : A chaud, à froid.

VALIDATION ET SANCTION : Remise d'une attestation de formation.

SUIVI FORMATION : Feuille émargement et attestation d'assiduité.

DUREE : 2 jours.

INTERVENANTS :

