



# Gérer les litiges avec les clients mécontents en hôtellerie restauration

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE

## Objectif de formation

A l'issue de la formation vous serez capable de mieux gérer les réclamations clients.

## Programme

### Le client

L'identification du client et ses attentes.

Définir la réclamation client.

Les enjeux de la satisfaction client et de sa fidélisation.

### Une communication adaptée à la situation

Les principes de la communication dans la relation client.

Prendre en compte les composantes de la communication : le verbal et le non-verbal.

Professionnaliser son langage : Le vocabulaire traduit la qualité de service et la prise en charge du client.

### Le comportement face à la réclamation du client

Adapter son comportement face au client agressif par l'écoute, l'empathie, et la gestion des émotions.

Utiliser les techniques de communication pour mener l'investigation : le questionnement, la reformulation.

Connaître les limites de sa fonction pour proposer la solution et savoir l'expliquer au client.

Utiliser la négociation / Faire valider assurer le suivi.

### Gérer le stress dans une situation conflictuelle

Maîtrise des émotions et prise de recul.

Techniques anti-stress au poste de travail.



## Les points forts de la formation

- Mini groupes pour favoriser les échanges entre professionnels
- Exercices à partir de cas concrets rencontrés en entreprise.

## Infos pratiques

### Type de formation

Formation continue

### Public cible

Professionnel de la filière hôtellerie-restauration : salarié, dirigeant, saisonnier, demandeur d'emploi.

### Durée

2 Jours dont 14 Heures en centre

### Tarif(s) net de taxe

740 € par stagiaire

### Adresse

#### Site de Saint-Malo

66 avenue de Marville,  
35400 Saint Malo

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>

# Les conditions d'admission

## Prérequis

Aucun pré-requis

## Le parcours de formation

### Objectifs pédagogiques

Identifier les enjeux de la gestion des réclamations. Apprendre à négocier avec un client difficile. Rechercher une solution commune.

### ► PRÉSENTIEL

### Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation

### Modalités pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et de mises en application pratique. Méthode participative. A partir des cas pratiques apportés par les participants mise en situation d'accueil et de gestion de litige vécus.

### Les sessions



#### Saint Malo

- Nous consulter

*Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet [www.cci-formation-bretagne.fr](http://www.cci-formation-bretagne.fr)*

*Date et mise à jour des informations : 16/12/2025*

## Contacts



**GANDOURINE Marie**

Marie.GANDOURINE@ille-et-vilaine.cci.fr

CCI Formation Ille-et-Vilaine - Site de Saint-Malo - N° SIRET 130 022 809 00011 - N° d'activité 53351000435  
66 avenue de Marville,, - 35400 Saint Malo  
Tél. : 0299191520 - cci.formationcontinue@fac-metiers.fr - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>

 CCI FORMATION  
BRETAGNE