

# Gérer les litiges avec les clients mécontents en hôtellerie restauration

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE

## Objectif de formation

À 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.

Professionaliser 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.

## Infos pratiques

### Type de formation

Formation continue

### Public cible

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

### Durée

1 Jour dont 7 Heures en centre

### Tarif(s) net de taxe

Nous consulter

### Adresse

**Quimper - CFTMI/CEL**  
145 Avenue de Keradenec,  
CS 76029,

29330 Quimper

<https://cci-formation-bretagne.fr/finistere>

# 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

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.

### Modalités pédagogiques

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

## Les sessions



### Quimper

- Nous contacter

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

*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)*



## Contacts



**NATHALIE LE BRUN / PIERRE-YVES LE GALL**

[formation.quimper@finistere.cci.fr](mailto:formation.quimper@finistere.cci.fr)

CFTMI/CEL Quimper - N° SIRET 130 022 932 00326 - N° d'activité 53290897729

145 Avenue de Keradennec, CS 76029, - 29330 Quimper

Tél. : 02 98 98 29 78 - [formation.quimper@finistere.cci.fr](mailto:formation.quimper@finistere.cci.fr) - <https://cci-formation-bretagne.fr/finistere>



**CCI FORMATION  
BRETAGNE**