



Gérer les litiges et les clients mécontents en hôtellerie restauration

SUR-MESURE

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.

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

360 € par stagiaire

Adresse

Site de Rennes/Bruz
Campus de Ker Lann,
6 Rue des frères Montgolfier, BP
17201

35172 Bruz

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



Les points forts de la formation

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

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



Bruz

- 17-18 juin 2024

Date et mise à jour des informations : 08/01/2024

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

Contacts



JEGO Maud

maud.jego@ille-et-vilaine.cci.fr

CCI Formation Ille-et-Vilaine - Site de Ker Lann - N° SIRET 130 022 809 00011 - N° d'activité 53351000435
Campus de Ker Lann, 6 Rue des frères Montgolfier, BP 17201 - 35172 Bruz
Tél. : 0299054545 - cci.formationcontinue@fac-metiers.fr - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>



CCI FORMATION
BRETAGNE