



PROGRAMME

ACCUEIL ET RELATION CLIENT - GESTION DES CONFLITS

RÉAGIR EN PRÉSERVANT L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

PUBLIC : Cette formation s'adresse à toute personne en relation avec la clientèle ou chargée de l'accueil du client.

PRÉ REQUIS : **PRÉSENTIEL :** Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Découvrir les profils comportementaux du client.
- Comment créer une bonne relation avec les clients
- Gérer les situations difficiles en face à face.
- Acquérir les techniques pour anticiper et désamorcer les situations difficiles selon les nationalités.

INTERVENANT

Intervenants
spécialisés dans
l'hôtellerie

MÉTHODE

Mettre chaque
stagiaire comme
acteur et non
comme spectateur
par des jeux de
rôles filmés, des
mises en situation

Formation 14 HEURES 00

INTER INTRA ENTREPRISES - 2 À 12 PARTICIPANTS

L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE

- PROFILS COMPORTEMENTAUX
- GESTION CULTURELLE DES NATIONALITÉS
- CHAQUE PAYS, SES US ET COUTUMES

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

- LA RÉCLAMATION NE DOIT PAS DEVENIR PLAINTÉ
- GÉRER POSITIVEMENT LES RÉCLAMATIONS
- SUIVI DES LITIGES

LES DIFFÉRENTS TYPES DE SITUATIONS DÉLICATES

- REPÉRER LES CONDUITES INEFFICACES
- IDENTIFIER L'ALTERCATION VERBALE : COMMENT LA PRÉVENIR
- DÉFINIR LA VIOLENCE ET LES SITUATIONS TYPES ET PROFILS DES INDIVIDUS VIOLENTS
- CONTRÔLER LE STRESS ET L'EMOTION FACE À LA VIOLENCE (EXERCICES PRATIQUES)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.