



SEBASTIEN GIDON
F O R M A T I O N S
T O U R I S M E - H Ô T E L L E R I E
I N T E R C U L T U R A L I T É

« Savoir gérer les clients difficiles »



L'évolution des comportements, des mentalités amènes parfois certaines dérives entre un salarié et un client.

Ce module apporte un socle de connaissances théoriques mais surtout pratiques pour répondre au mécontentement, parfois à l'agressivité de certains clients.

Savoir placer le curseur au bon endroit pour que vos salariés puissent travailler en toute sérénité et que vos clients soient satisfaits.

Objectifs pédagogiques de la formation :

- Maîtriser et anticiper les situations à risques
- Prendre du recul
- Apprendre à canaliser son stress et ses émotions
- Apporter une solution adaptée à son client
- Maîtriser le vocabulaire de base en anglais
- Souder son équipe : entraide et synergie.

Contenu de la formation : (1 jour) :

- Comprendre les caractéristiques d'une plainte client
- Découvrir les différents profils clients
- Bien se connaître pour être à l'aise
- Les principes de la communication
- Apprendre à écouter, l'écoute active
- Les attitudes positives par des réflexes conditionnées
- Gérer les situations conflictuelles
- Reconnaître les faits des opinions et des sentiments : La prise de recul
- Gérer les situations conflictuelles, étape par étape
- Faire la différence entre insatisfaction et incivilité
- Savoir poliment mettre des limites, ne pas tout accepter
- Apprendre à s'excuser en anglais
- Transformer une plainte client en aout commercial
- Partage de bons conseils et astuces
- Savoir se remettre en question pour évoluer
- S'auto-évaluer régulièrement pour progresser

Mise en situation de cas concrets :

- Identifier et analyser les sources de stress et d'insatisfaction de vos clients
- Insatisfaction d'un client en réception / restaurant
- Conflit important d'un client en réception / restaurant
- Cas d'incivilité avec un client
- Transformer une insatisfaction client en opportunité de fidélisation

Méthodes pédagogiques :

- Formation individualisée
 - Pédagogie active et participative
 - 20 % de théorie
 - 80% de mise en situation et de jeux de rôles
- ✓ **100 % de retour sur investissement**

Cibles : Personnel en front line



Coût de la formation : 590€ / personne



1 journée (7h)



De 2 à 12 personnes



Chez vous