



## 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

## 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.

**Taux d'acquisition : 98,71%**

**Taux d'atteinte des objectifs de la formation : 97,50%**

### Formation 14 HEURES

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.

## 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