



## ~ ACCUEIL ET RELATION CLIENT/ GESTION DES CONFLITS ~

**INTERLOCUTEUR** À LA DISPOSITION DES ENTREPRISES ET DES STAGIAIRES :  
Stéphane DELRUE

**INTERVENANT :**  
Formateur spécialisé

**PUBLIC CONCERNÉ :**  
Personnel de restaurant ou d'hôtellerie

**PRÉREQUIS :**  
Être en activité sur un poste en hôtellerie restauration

**OBJECTIFS :**  
- Savoir mettre en valeur son professionnalisme pour rassurer le client : gestes, attitudes, réactivité, savoir-faire relationnel, création de convivialité.

**COMPÉTENCES ACQUISES :**  
À l'issue de la formation, le participant sera capable de :  
- Identifier les mécanismes de création de la réclamation et s'organiser pour qu'ils ne se mettent pas en place  
- Traiter une réclamation avec la méthode Erica, suivre les effets visés  
- Comprendre les comportements des clients difficiles en période de contrainte sanitaire, choisir les bonnes méthodes pour répondre.

**ÉVALUATIONS :**  
- Questionnaire  
- Tests de mise en situation avec correction + Questionnaire d'évaluation de la formation

	INTER ENTREPRISE	INTRA ENTREPRISE
DURÉE	Contacteur l'Ecole des Chefs	Selon vos disponibilités
TARIFS	700 Euros HT	1.500 Euros HT la journée de 7h
PARTICIPANTS	minimum 6 maximum 12	minimum 2 maximum 12

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :**  
- Échanges d'expérience, exposés des méthodes et mise en application dans des cas pratiques, mises en situation audio et vidéo,  
- Phases : exposés d'une application, mise en situation, débriefing, fixation d'objectifs individuels à atteindre,  
- Rôle du formateur : transmission des savoirs et des expériences, accompagnateur, apport de conseils,  
- Supports : diaporama, vidéo, audio, méthode Conviv'Action – Best of des pratiques  
- Supports remis aux participants : fiches techniques Conviv'Action



## PROGRAMME

### LES APTITUDES PROFESSIONNELLES

- ~ Sourire, un devoir social
- ~ S'exprimer sur le bon ton
- ~ Attitudes conviviales et commerciales avec le client
- ~ Rôle du regard et des gestes

### LES CONTEXTES DES CONFLITS

- ~ Restrictions sanitaires, freins à la qualité des échanges : le masque, les distances, les restrictions d'accès aux établissements
- ~ Le traitement des réclamations justifiées, répondre aux exigences non justifiées,
- ~ Distinguer les objections des réclamations, méthodes de traitement des objections.

### MÉTHODE ERICA

- ~ Comprendre l'intérêt de l'écoute
- ~ Identifier la source du problème, du conflit naissant
- ~ Mesurer les risques d'amplification
- ~ Proposer des solutions, suivre les résultats

### BILAN DU STAGE

- ~ Quizz
- ~ Questionnaire de satisfaction
- ~ Échanges entre les stagiaires et les intervenants sur les acquis et le déroulement

