# GÉRER LES PLAINTES EN HÔTELLERIE

## Durée & Format

**Durée :** 7 heures

**Format disponible :** Présentiel ou Distanciel

## Tarifs

**Tarif public intra :** Consulter notre site Internet

**Tarif public inter :** Consulter notre site Internet

## Public visé

Salarié de l'hôtellerie

## Prérequis

Aucun

## Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les apprenants seront capables de:

- Mieux gérer les situations de crise et de plaintes client lorsque le personnel est face au client.
- Prendre le recul nécessaire afin de sortir de la situation conflictuelle.
- Trouver des outils et moyens afin de transformer la relation conflictuelle en une relation gagnant-gagnant.

## Programme et déroulement

Gérer la relation client en hôtellerie-restauration dans le situations difficiles et traiter les réclamations avec tact et professionnalisme pour rester en permanence dans la recherche de la satisfaction du client tout en protégeant les équipes et l'image de l'établissement.

### Rôles et missions des postes :

- Rappels du rôle de chacun en situation d'accueil quelque soit sa fonction
- Image professionnelle de qualité et de sérieux renvoyée par celui ou celle qui accueille.
- Comportements attendus en situation d'accueil

### Principes et techniques de communication :

- Techniques d'accueils différenciés.
- Éléments importants à respecter en terme d'image pour satisfaire la clientèle d'un hôt
- Résolution des litiges.

### Comprendre sa relation au stress:

- Se « protéger » pour ne pas stresser inutilement.
- Ne pas entrer dans le « jeu » du conflit et donner une mauvaise image de l'Hôtel : l'identification du client et ses attentes

### Résolution de conflit :

- Définir la réclamation client.
- Les enjeux de la satisfaction client et de sa fidélisation.

- La communication comportementale: le verbal et le non-verbal
- L'art d'être ferme tout en restant commerçant.

## Certification

Consulter le programme sur notre site internet pour identifier si cette formation est certifiante.

## Modalités pédagogiques

- Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis de mises en autonomie.
- Exercices autonomes et réguliers pour assurer l'assimilation

## Moyens et supports pédagogiques

**Votre formation se déroule en présentiel avec :**

- 1 ordinateur
- 1 vidéoprojecteur

**Votre formation se déroule à distance avec :**

- 1 ordinateur
- 1 connexion Internet
- 1 adresse e-mail valide
- 1 équipement audio (micro et enceintes ou casque)
- 1 Webcam (facultatif – dans l'idéal)
- 1 deuxième écran (facultatif – dans l'idéal)

## Evaluation et suivi

Les objectifs pédagogiques sont évalués et suivis grâce à différentes **méthodes adaptées aux acquisitions de compétences visées**. Nos formateurs réalisent ces évaluations **tout au long de la formation**, que ce soit pendant les séances synchrones ou asynchrones. Voici une liste non exhaustive des méthodes d'évaluation pouvant être utilisées en formation :

- **Questionnaire** de vérification de connaissances (Quiz)
- Réalisation de **Travaux Pratiques** : production ou amélioration d'un fichier
- **Mises en situation** et grilles d'analyse
- **Serious Game** : jeu de rôles et analyse
- **Activités interactives** à travers l'utilisation d'une plate-forme connectée
- …

Toutes nos formations intègrent **une auto-évaluation** via notre Extranet Stagiaire au début et à la fin de chaque action de formation. Cet outil offre à chacun la possibilité de mesurer sa progression par rapport aux objectifs pédagogiques visés et leurs atteintes.

## Profil formateur

Nos formateurs sont certifiés à l'issue d'un parcours organisé par nos soins. Ils bénéficient d'un suivi de maintien et d'évolution de leurs compétences aussi bien au niveau technique que pédagogique. Chacun de nos formateurs a bénéficié d'une formation spécifique à l'animation de classe virtuelle et à l'utilisation des solutions de formation à distance du Groupe ARKESYS.

## Support stagiaire

À l'issue de la formation, les exercices et travaux pratiques réalisés, leurs corrigés ainsi qu'un support de cours dématérialisé sera fourni à chaque stagiaire via son extranet stagiaire.

## Accessible à tous

Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap. Notre référent handicap prendra contact avec les stagiaires concernés pour adapter l'animation à leurs besoins et rendre l'apprentissage accessible à tous. Enfin, nos centres de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. En savoir plus