



14 HEURES



INTER ET INTRA ENTREPRISES  
2 À 12 PARTICIPANTS



PRÉSENTIEL



VISIO

## 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 : 99,68%**

**Taux d'atteinte des objectifs de la formation : 98,37%**

#### MÉTHODE :

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

#### VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.



14 HEURES



INTER ET INTRA ENTREPRISES  
2 À 12 PARTICIPANTS



PRÉSENTIEL



VISIO

## DÉTAIL DE LA FORMATION

### 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 plainte
- 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'émotion face à la violence (exercices pratiques)

#### INTERVENANTS :

Intervenants spécialisés dans l'hôtellerie