

## THEMATIQUE : Formation en réception : La Gestion du Client

### La Gestion des situations difficiles (les plaintes, les réclamations)

#### NIVEAU :

Initial  Perfectionnement

#### DUREE :

2 jours = 14 heures

#### LIEU :

Sur site ou  Dans nos locaux

#### PUBLIC :

Toute personne en situation de vente en face à face et par téléphone.

#### PRE-REQUIS :

Aucun

#### TYPE D'ACTION :

- Acquisition des connaissances  
 Adaptation au poste de travail  
 Perfectionnement

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Comprendre les mécanismes qui régissent les notions de conflits, de stress et de problèmes dans le face à face avec la clientèle
- Déterminer et mettre en œuvre des stratégies de réponse face à des situations complexes
- Utiliser la parole diplomatique dans les situations tendues et difficiles
- Appliquer les préceptes de reconnaissance et les préceptes définissant l'orientation « client »
- Dédramatiser les situations quotidiennes à la lumière des études cliniques sur les processus de frustration, de deuil et de déconstruction
- Développer la notion d'attachement à un objet, à un sujet et les divers processus de séparation
- Situer son action en intégrant les dimensions et les croisements « intérêt pour le client et intérêt pour l'organisation »
- Appréhender l'accueil sous l'angle de « l'attaque douce » afin de mettre du lien dans la traversée touristique du client (« quand le lien importe plus que le bien »)

#### CONTENU DE LA FORMATION :

- Définitions des notions de conflits, crises, problèmes
- Stress et vie professionnelle
- Accueil de la Philoxénologie à la xénopraxie (c'est-à-dire discours rationnel sur l'amour de l'étranger – le client – et discours sur la pratique et les moyens de l'accueil de l'étranger – le client)
- Le cycle clinique d'Elisabeth ROSS-KUBLER et son application et sa traduction au quotidien
- La parole diplomatique en face à face – dire autrement ou comment le dire
- La multi-reconnaissance
- De la trilogie touristique aux concepts de séparation, rupture, voyage et d'ailleurs

- Attachement, détachement
- Gestion des plaintes et des tracas – comment travailler l'effacement des traces chez son client
- Gestion des plaintes et langages expérientiel
- Gestion des plaintes et attitude commerciale

### METHODES PEDAGOGIQUES :

L'aller-retour « exposé interactif et analyse de la pratique professionnelle » est la modalité choisie. Tout le séminaire suit cette méthodologie, en utilisant l'outil vidéo – véritable outil « miroir ».

### SANCTION DU STAGE :

Délivrance d'une *ATTESTATION DE STAGE* et d'une fiche d'évaluation des connaissances acquises au cours du stage.

### MOYENS A METTRE EN ŒUVRE PAR L'ETABLISSEMENT HOTELIER :

Afin de mettre en œuvre le dispositif, il convient de prévoir :  
Un écran (pour visionner un diaporama)  
Un paper-board  
Une salle de réunion où l'on peut organiser des jeux de rôles.

### MATERIEL PEDAGOGIQUE DE L'INTERVENANT :

PC portable  
Vidéo projecteur  
Caméscope  
Photocopies réalisées avant l'action  
Dossier pédagogique sous forme de clé USB ou par mail

« Il n'y a que la pratique qui puisse perfectionner la théorie... »

