

THEMATIQUE : « LA GESTION DES RECLAMATIONS ET DES SITUATIONS CONFLICTUELLES AVEC UN CLIENT »

NIVEAU : Débutant

TYPE D'ACTION : Action de formation

TARIFS : Voir le devis ci-joint ou la grille tarifaire (site internet, affiché dans nos locaux).

DELAI D'ACCEPTATION : Mise en place de votre formation, dès retour du devis signé et accord du financement.

DUREE : Deux journées, soit 14 heures de formation.

LIEU : Sur site **ou** Dans nos locaux

PUBLIC : Personnel de la réservation / commerciaux / chargé(e) de vente / réceptionniste / concierge

ACCESSIBILITE HANDICAPE : dans nos locaux, conditions d'accueil et d'accès au public en situation d'handicap.

EFFECTIF : De 2 à 10 personnes.

PRE-REQUIS : Aucun

INTERVENANT : Bernard MICHAUD, formateur en hôtellerie restauration, en communication et management d'équipe.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Assurer une meilleure gestion des réclamations (téléphone et face à face).
- Mettre en place un service client performant.
- Tirer profit de toutes les informations générées par les réclamations.

CONTENU DE LA FORMATION :

1) L'ECOUTE ACTIVE :

- ✓ Analyser une situation délicate.
- ✓ Transformer une situation délicate en relation constructive.
- ✓ Traiter d'égal à égal.

2) LA REFORMULATION EFFICACE :

- ✓ Poser les bonnes questions.
- ✓ Reformuler efficacement.
- ✓ S'exprimer avec les mots justes.
- ✓ S'assurer de la bonne compréhension des propos.

3) LA RECHERCHE DE LA SATISFACTION :

- ✓ Définir les attentes du client.
- ✓ Adapter la réponse aux motifs de la réclamation.
- ✓ Terminer un accord.

4) LES TECHNIQUES POUR CONSTRUIRE UNE RELATION DURABLE :

- ✓ Asseoir la confiance du client.
- ✓ Vendre l'entreprise.
- ✓ Garder le contact.

5) LA CONSTRUCTION D'UN SYSTEME EFFICACE :

- ✓ Mise en évidence du rôle du contact client.
- ✓ Définir l'importance du service client dans la stratégie de l'entreprise.
- ✓ Construire un système de réponses efficaces.
- ✓ Instaurer des circuits de traitements courts.
- ✓ Respecter les délais.
- ✓ Collecter toutes les informations.
- ✓ Analyser et gérer ces informations.
- ✓ Mettre en place des actions préventives.
- ✓ Elaborer des statistiques en vue d'améliorer le service.

6) LE POLE HUMAIN :

- ✓ Développer la formation de tout le personnel en contact avec la clientèle.
- ✓ Faire connaître et partager la stratégie du service client à toute l'entreprise.
- ✓ Impliquer l'ensemble du personnel dans la satisfaction client.
- ✓ Associer tout l'encadrement à la mise en pratique.
- ✓ Motiver et intéresser le personnel du service réclamations.

LES METHODES PEDAGOGIQUES :

- L'aller-retour « théorie-pratique » est la modalité choisie
- La pédagogie est basée sur une interaction permanente entre les participants et le formateur
- Le formateur met les participants le plus possible en activité, grâce à des S.R.P. (Situation à Résolution de Problème). C'est une pédagogie par l'action
- L'objectif, pour le formateur est de garantir un corpus de connaissances pour l'ensemble des apprenants. Si les pratiques sont diverses, chacun doit pouvoir regarder sa propre pratique à la lumière des concepts, chacun doit pouvoir se situer et jauger rapidement sa capacité « à gérer des situations complexes ».

LA SANCTION DU STAGE :

Délivrance d'une attestation de stage et d'une fiche d'évaluation des connaissances acquises au cours de ce dernier.

LES MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI :

Évaluation pédagogique : au cours de la formation, des évaluations formatives au travers de questionnaires et de mises en pratique sont réalisées.

Évaluation de satisfaction « à chaud » : elle permet à chaque stagiaire d'exprimer son opinion sur le déroulement du stage au travers de divers indicateurs de qualité.

Évaluation de satisfaction « à froid » : un mois après la formation, le stagiaire a la possibilité de formuler son ressenti sur la formation, son efficacité, son bien-fondé avec un regard plus objectif, riche d'un mois d'expérience nouvelle. L'analyse de ces retours nous permet d'améliorer sans cesse nos formations et de les adapter au plus proche du besoin de nos clients.

LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES :

Sur site :

- ✓ Une salle de réunion adaptée à la réalisation d'études de cas.
- ✓ Un écran (pour visionner un diaporama)
- ✓ Un paper-board