PROGRAMME DE FORMATION

Appréhender les clients mécontents et les situations conflictuelles

Objectifs de la formation

- Reconnaître ce qui est en jeu dans le conflit
- Identifier les obstacles à la communication et les outils qui facilitent une communication bienveillante et la relation plutôt que l'affrontement
- Pratiquer la « médiation attitude » en contact avec les clients, avec les prestataires et partenaires, voire au sein de l'équipe
- Repérer comment apaiser les tensions de l'accueil

Programme

Représentant institutionnel du tourisme sur sa destination, l'office de tourisme est aussi le lieu d'expression des insatisfactions liées à l'ensemble de l'offre touristique. L'évolution sociétale et la concurrence stimulent l'exigence de qualité et la reconnaissance des insatisfactions du client, dans un contexte exacerbé par la crise sanitaire et environnementale.
Les conseiller.e.s en séjour, en front office de l'accueil se retrouvent confronté.es à ces tensions.
Cette formation permet aux participants d'acquérir les outils et méthodes leur permettant de gérer ces situations, y compris dans leur dimension émotionnelle, de respecter le client et se faire respecter, d'analyser et contextualiser les faits pour apporter une solution professionnelle, afin de désamorcer une situation potentiellement conflictuelle, sans se dédouaner de leur rôle, mais en se faisant respecter.

Module 1 : Autopsie du conflit

- Comprendre ce qui se joue dans le conflit
- Apprendre à écouter, goûter l'écoute empathique
- Apprendre à identifier et exprimer ses émotions pour être en capacité d'accueillir les émotions de l'autre

Module 2 : Communiquer autrement

- Adapter une communication au service de la compréhension
- Voir les pièges de la communication qui alimentent le conflit, les expressions qui favorisent la compréhension

Module 3 : Traverser les situations de conflits avec la communication bienveillante

- Se connaître soi-même, identifier ses ressentis dans les situations de conflits, maîtriser les leviers pour agir
- Passer de l'affrontement à la compréhension pour agir en conscience

Module 4 : "Médiation attitude"

- Transformer une réclamation en proposition
- Ecoute de l'autre et reformulation

Module 5 : Définition d'une action de "médiation attitude" dans mon office

- Mettre sa nouvelle compétence relationnelle au service de la démarche qualité et de la démarche de progrès dans sa structure
- Ancrer les apprentissages, permettre une mise en pratique rapide pour s'entraîner
- Enrichir les premières approches par une mise en commun

Méthodes et supports

- Apports théoriques
- Echanges d'expériences
- Mises en situation
- Support et ressources pédagogiques transmis aux stagiaires : livret stagiaire, résumé écrit des contenus et outils apportés pendant l'intervention, bibliographie et références de documents vidéo disponibles en ligne

Public

Toute personne exposée à un risque de situation conflictuelle à l'accueil

Prérequis

Pas de pré-requis

Informations complémentaires

Cette formation est animée par Elisabeth HAUWUY, médiatrice et consultante spécialisée en accompagnement de projet

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

- Evaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés : quiz, exercices, mise en place d'un plan d'actions

- Questionnaire de satisfaction de la formation en ligne envoyé 2 jours après la fin de la formation

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- Questionnaire de pré-formation en ligne

Durée

2,00 jour(s)
14:00 heures