

## PROGRAMME DE FORMATION

### Gérer les clients mécontents et les réclamations

#### Objectifs de la formation

- Comprendre l'impact des profils de personnalité sur la gestion des situations difficiles
- Connaître les mécanismes du mécontentement
- Appliquer les techniques appropriées pour gérer les situations difficiles
- Connaître l'intérêt des actions préventives pour limiter les conflits

#### Programme

Tout salarié en situation de relation avec les autres(\*) est potentiellement amené à gérer des mécontentements. Et cet aspect du métier est souvent mal vécu à cause du stress et de l'impact émotionnel de la situation. Cela est d'autant plus vrai lorsque le mécontentement s'accompagne d'émotions telles que la colère. Depuis la crise sanitaire, on constate une hausse des réclamations et situations difficiles, avec des interlocuteurs tendus. Dans ce contexte, les émotions sont décuplées lorsqu'il y a un problème, même mineur. L'agacement et l'énervement sont plus fréquents qu'avant et on peut vite se sentir dépourvu dès qu'un conflit éclate.

Ce genre de situations difficiles se vit à tous les niveaux :

- En situation d'accueil, avec les touristes
- Au travail, avec les collègues et/ou la hiérarchie
- Dans la sphère privée

Cette action de formation permet d'appréhender ces situations de manière plus sereine, notamment grâce à une meilleure connaissance de soi et une compréhension du mécanisme qui amène au mécontentement.

(\*) : collègues, hiérarchie, partenaires, clients...

#### SE PRÉPARER A GÉRER DES CONFLITS

##### **Module 1 : Prendre de la distance, relativiser**

Nombre de situations difficiles et impact émotionnel

Les apports du mécontent

##### **Module 2 : Comprendre le mécanisme du conflit**

Les vacances source de stress

Le mécanisme du conflit : "sac à dos émotionnel" / déclencheur / émotion / problème réel et ressenti

##### **Module 3 : Se connaître**

Les différents profils de personnalité : leurs forces et faiblesses dans la gestion des situations difficiles

##### **Module 4 : Se préparer**

Être en posture d'accueil

Travailler son langage verbal et non verbal

##### **Module 5 : Anticiper pour éviter les situations difficiles**

Identifier les situations difficiles récurrentes et se préparer à les gérer



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme



Auvergne Rhône-Alpes Tourisme\_Trajectoires Tourisme : 11 B, Quai Perrache , 69002, LYON  
/ Tél. : 04 81 13 28 32 / contact@trajectoires-tourisme.com  
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z – Activité enregistrée sous le n° 84 691 487  
469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas  
agrément de l'Etat

Mettre en place des outils préventifs pour éviter les situations difficiles

## GÉRER LES CONFLITS EN 6 ÉTAPES

NB : cette partie fait le lien avec la démarche qualité pour les établissements Qualité Tourisme / Destination d'Excellence.

*50% du temps est consacré aux exercices pratiques et mises en situation*

Identifier les 6 étapes et les mettre en pratique :

1. Écouter et analyser la situation
2. Remercier
3. Apporter de l'empathie
4. Questionner et reformuler
5. Proposer une solution :
  - Résolution du problème si possible
  - Fiche de réclamation => ZOOM sur les outils à disposition et la façon de les utiliser.
6. Clore la réclamation

### **Méthodes et supports**

30% apports théoriques PowerPoint

30% apports théoriques issus d'une méthode participative : question au groupe, réflexion en sous-groupe...

40% exercices de mise en application –validation des acquis : travail individuel ou en sous-groupe pour vérifier la bonne compréhension des apports théoriques.

En présentiel, chaque participant reçoit un support pédagogique sur lequel figurent les diapos du PPT et les exercices à réaliser en formation.

### **Public**

Personnel des structures touristiques en charge de l'accueil des publics

### **Prérequis**

Aucun prérequis

### **Informations complémentaires**

La formation est dispensée par Caroline BELIN, formatrice et consultante spécialisée dans le tourisme depuis plus de 20 ans. Elle accompagne sur toute la France les structures touristiques sur les thématiques suivantes : relation client (accueil, conseil en séjour, gestion de conflits), relation aux socioprofessionnels (animer son réseau, repenser son offre de services), vente (techniques de vente par le conseil, boutique) et l'aménagement des espaces d'accueil.

### **Modalités d'évaluation (Pré-Formation)**

- Questionnaire de pré-formation en ligne

### **Modalités d'évaluation (Post-Formation)**

- Évaluation des acquis par l'intervenante en fonction des objectifs visés : QCM
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé le lendemain de la formation

### **Indicateurs de résultat (Post-Evaluation)**



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme



Auvergne Rhône-Alpes Tourisme\_Trajectoires Tourisme : 11 B, Quai Perrache , 69002, LYON / Tél. : 04 81 13 28 32 / contact@trajectoires-tourisme.com  
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z – Activité enregistrée sous le n° 84 691 487 469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat



**Durée**

2.00 jour(s)  
14:00 heures



**Auvergne  
Rhône-Alpes**  
Tourisme



Auvergne Rhône-Alpes Tourisme\_Trajectoires Tourisme : 11 B, Quai Perrache , 69002, LYON / Tél. : 04 81 13 28 32 / contact@trajectoires-tourisme.com  
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z – Activité enregistrée sous le n° 84 691 487 469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat