

PROGRAMME DE FORMATION

Gérer les situations conflictuelles et les clients mécontents

Objectifs de la formation

- Repérer les mécanismes émotionnels et relationnels à l'œuvre dans les situations conflictuelles
- Adopter une posture professionnelle qui favorise l'écoute active et le respect mutuel
- Utiliser les techniques de communication bienveillante pour désamorcer les tensions et réagir avec recul

Programme

Tout acteur du tourisme en situation de relation avec les clients 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. Cet évènement thématique 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.

ÉTAPE 1 : SE PRÉPARER A GÉRER DES SITUATIONS DIFFICILES

- Relativiser : nombre de situations difficiles et impact émotionnel
- Le client mécontent est un cadeau !
- Le mécanisme du mécontentement : "sac à dos émotionnel" / déclencheur / émotion / problème réel et ressenti
- Les différents profils de personnalité : leurs forces et faiblesses dans la gestion des situations difficiles - Travailler son langage verbal et non verbal

ÉTAPE 2 : GÉRER LES CONFLITS EN 6 ÉTAPES

Lien avec la démarche qualité pour les établissements Qualité Tourisme / Destination d'Excellence.

Apports théoriques – les 6 étapes :

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

ÉTAPE 3 : ANTICIPER POUR ÉVITER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Identifier les situations difficiles récurrentes et se préparer à les gérer
- Mettre en place des outils préventifs pour éviter les situations difficiles

Méthodes et supports



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

Méthodes d'animation :

- Atelier 50% participatif
- Alternance d'apports théoriques et d'échanges avec le groupe
- Mises en situation et analyse de la pratique à partir de situations concrètes vécues par les participants
- Temps d'échanges, exercices et partage d'expériences en petits groupes (5 personnes par groupe)

Supports et livrables :

- PowerPoint utilisé lors de l'atelier.

Public

Acteurs du secteur touristique (hébergeurs, restaurateurs, prestataires de loisirs, structures culturelles...) en contact avec du public et souhaitant mieux comprendre les clients mécontents et la façon de les gérer.

Prérequis

Aucun pré-requis.

Informations complémentaires

Cet évènement thématique est animé par **Caroline BELIN**, formatrice experte dans les domaines de l'accueil touristique, de la gestion des conflits, de la boutique et de la relation avec les socioprofessionnels.

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

Non concerné.

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

Indicateurs de résultat (Post-Evaluation)

Durée

0.50 jour(s)

3:30 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