

Titre : *Accueil et Relation client – Gestion des conflits*

Domaine : Qualité de service et la relation client

Thème : Relation client

Formacode : 34076

Durée en heures et en jour : 21 h / 3 jours

Modalité de la formation : en Présentiel

Public cible : Personnel de l'hôtellerie, de la restauration et des services en contact avec la clientèle

Nombre de personnes min et max : Min 7 personnes – Max 10 personnes.

Objectifs pédagogiques :

- Offrir un accueil efficace, courtois et adapté à la clientèle en s'appuyant sur des règles de communication simples
- Mettre en place une stratégie positive de résolution de conflit en maîtrisant son émotivité et le stress occasionné



Diagnostic avec le prescripteur

- Entretien téléphonique ou physique
- Analyse des besoins de formation
- Analyse du contexte de l'entreprise
- Homogénéité de niveau

Diagnostic avec les membres du groupe

- Envoi d'un questionnaire
- Fonction ou situation actuelle
- Historique en formation
- Analyse des besoins, motivations
- Mes attentes pour cette formation

Programme :

Les fondamentaux de l'accueil

• **Les conditions d'un accueil réussi**

- L'attitude intérieure, la courtoisie, la disponibilité
- L'importance du premier contact
- Prendre en considération les attentes et les besoins du client
- Le comportement général : la posture, le sourire, la voix

• **Le cycle de l'accueil**

- La prise de contact : la première impression
- La prise en charge adaptée : l'écoute active, le mimétisme
- La vérification de l'information : questionnement, reformulation
- La prise de congé et la préservation de la relation

• **Définir la notion de conflit**

- Identifier les situations conflictuelles vécues par les participants
- Etablir une typologie des situations

• **Analyser un conflit**

- Causes, manifestations, stratégie des acteurs
- Acquérir la pleine conscience de ses propres fonctionnements (pensées automatiques, réactions émotionnelles, comportement conséquences opérationnelles et relationnelles)

• **Gérer efficacement la situation**

- Créer en soi les ressources énergétiques et physiques nécessaires, expérimenter les modifications comportementales et constater les progrès
- Les facteurs en jeu dans l'équilibre interne
 - La respiration consciente
 - La visualisation mentale positive
 - Les comportements d'affirmation de soi par rapport aux comportements d'agressivité

• **Résoudre le conflit**

- Amener son / ses interlocuteurs à coopérer et préparer l'avenir
- Les clés d'un dialogue constructif : écoute, reformulation, recentrage, synthèse
- La mise à plat du différend
- La négociation et les compromis réalistes
- La consolidation de la relation

Prérequis : Aucun

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

La méthode est active et participative, basée sur l'alternance d'apports théoriques et l'analyse de situations concrètes rencontrées par les participants.
Exposés théoriques et travaux de groupe, débats, études de cas, mises en situation et/ou jeux de rôle avec mise œuvre de moyens audiovisuels.

Modalités d'évaluation des connaissances

Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles en début et à l'issue de la formation :
Ateliers d'évaluation collaboratifs
Mises en situation (Tests intermédiaires des acquis)
Questionnaire de connaissances en début de formation et Questionnaire cas de synthèse : « Qu'ai-je retenu ? »

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation