

Programme de Formation

Gestion des conflits : gérer les réclamations Clients

Réf. 2608SR-05

OBJECTIFS

Acquérir les méthodes et postures pour gérer efficacement les réclamations et désamorcer les situations conflictuelles avec la clientèle.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable

Identifier les sources de conflits et de réclamations en restauration
Adopter une posture d'écoute active face à un client mécontent
Utiliser des techniques de communication pour désamorcer une tension

Proposer une solution adaptée dans le respect de la politique de l'établissement

Transformer une réclamation en opportunité de fidélisation

PROGRAMME

Comprendre les mécanismes du conflit et les sources de réclamation

Ecoute active et communication en situation de tension

Techniques de désamorçage et gestion des émotions

Traiter la réclamation et proposer une solution gagnant-gagnant

MODALITES D'EVALUATION

Mise en situation de gestion de réclamation évaluée en fin de formation.

LES + DE LA FORMATION

Travail à partir de cas concrets vécus par les stagiaires dans leur établissement.

PUBLIC

Personnel de salle, responsables de salle, gérants

PREREQUIS

Aucun prérequis

MODALITES

Présentiel, mises en situation

PARCOURS DUREE

14h

DATES

A convenir selon planning

DELAIS D'ACCES

Clôture des inscriptions :

7 jours avant le démarrage de la formation.

Clôture des dossiers 15 jours avant le démarrage de la session pour les financements OPCO.

ACCESSIBILITE PMR | PSH

Nous contacter pour solutions adaptées

TARIF

Sur demande

MOYENS PEDAGOGIQUES

Mises en situation de réclamations reconstituées, jeux de rôles, grille d'analyse des situations.

SUIVI ET EVALUATIONS

Mise en situation de gestion de réclamation évaluée en fin de formation.