

GÉRER LES RÉCLAMATIONS

RÉCEPTIONNISTE

PUBLIC VISÉ :

Toute personne en relation avec la clientèle en hôtellerie ou chargée de l'accueil du client

PRÉ REQUIS :

Avoir une connaissance de base du secteur hôtelier / hôtellerie de plein air
Maîtriser les fondamentaux de l'expression orale et écrite en français

TARIF :

430€ les 2 jours de formation repas compris
Hébergement et transport non inclus

DURÉE TOTALE DE LA FORMATION :

2 journées non consécutives (14 heures)

HORAIRES :

9h00 -12h30 / 13h30-17h00

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

6 participants minimum

LIEU :

A la MFR St Michel Mont Mercure

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Identifier les sources de réclamations et les comportements clients difficiles
Adopter une posture professionnelle
Mettre en œuvre des techniques de communication efficaces pour désamorcer les conflits
Traiter une réclamation de manière constructive et en assurer le suivi avec l'équipe
Maintenir une relation client positive, même en contexte difficile

PROGRAMME DE LA FORMATION :

JOUR 1 :

Comprendre les situations conflictuelles
Gérer ses émotions et son stress
Adopter une posture professionnelle en situation de conflits
Participer à des jeux de rôle

JOUR 2 :

Partager et analyser les expériences vécues
Maîtriser les techniques de communication adaptées
Gérer efficacement les réclamations en face à face
Transmettre une réclamation de manière claire et constructive
Participer à des jeux de rôle

Entre J1 et J2 : Mises en situation professionnelle en entreprise



MODALITÉS DE LA FORMATION :

Présentiel en centre de formation ou en entreprise

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET ENCADREMENT PAR ÉQUIPE :

Moyens pédagogiques : Activités en présentiel en synchrone, appui sur l'expérience, mise en situation réelle

Moyens techniques : Salle de formation équipée d'un écran et d'un vidéoprojecteur

Moyens d'encadrement : Un formateur « Directeur Hébergement » avec plus de 20 ans d'expériences professionnelles dans le domaine de l'hôtellerie

MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

Suivi du bon déroulement de la formation : Feuilles de présence signées des stagiaires et du formateur et une attestation individuelle de fin de formation

Évaluation à chaud en fin de formation et **évaluation à froid** quelques mois après la formation

Évaluation immédiate à la fin de chaque module

ACCESSIBILITÉ :

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation

Mme Line BULTEAU – line.bulteau@mfr.asso.fr – 02 51 57 81 81

Mme Elisabeth TRAVERT – elisabeth.travert@mfr.asso.fr – 02 51 57 81 81

INFORMATIONS DIVERSES :

Contacts :

02.51.57.81.81

Florian PERIDY – Coordinateur de dispositif de la formation continue – florian.peridy@boostmylevel.com

Caroline PLANQUES – Secrétaire de la formation continue – caroline.planques@boostmylevel.com

Adresse de formation :

Boostmylevel
By MFR Saint Michel Mont Mercure
Rue Godard - 85700 SEVREMONT
Entrée rue de la Foulonnerie