

GÉRER LES RÉCLAMATIONS

RÉCEPTIONNISTE

PUBLIC VISÉ :

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

PRÉ REQUIS :

Aucun pré requis

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

DURÉE TOTALE DE LA FORMATION :

2 journées non consécutives (14 heures)

TARIF :

420€ les 2 jours de formation

Possibilité de prendre les repas sur place (12€ par personne par jour) lors des périodes en centre de formation
Hébergement et transport non inclus

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

6 participants minimum

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Gérer les situations difficiles en face à face
Comprendre les sources courantes des réclamations
Maîtriser les techniques de communication
Créer une bonne relation client

PROGRAMME DE LA FORMATION :

JOUR 1 :

Identifier les différents types de réclamations
Identifier les différents types de clients et leurs attentes
Développer des techniques d'écoute active et de reformulation
Analyser l'importance de la communication dans la gestion des conflits
Participer à des jeux de rôle

Entre J1 et J2 : Mises en situation professionnelle en entreprise

JOUR 2 :

Partager et analyser les expériences vécues
Développer des techniques pour désamorcer une situation conflictuelle
Participer à des jeux de rôle

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. Le matériel vous est prêté. Nous vous demandons d'être en tenue professionnelle.

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

HORAIRES et LIEU :

A la MFR St Michel Mont Mercure -Rue Godard – 85 700 SEVREMONT
Du lundi au vendredi 9h00 -12h30 / 13h30-17h00

En entreprise - Nous contacter pour plus de renseignements

INFORMATIONS DIVERSES :

Contacts :

02.51.57.81.81

Florian PERIDY – Coordinateur de dispositif de la formation continue – florian.peridy@mfr.asso.fr

Caroline PLANQUES – Secrétaire de la formation continue – caroline.planques@mfr.asso.fr