

## OBJECTIFS :

- Développer des réflexes d'écoute active
- Répondre efficacement aux litiges et adopter une démarche professionnelle pour traiter les réclamations
- Adopter l'attitude adéquate et réagir positivement face aux situations délicates
- Gérer les situations délicates pour fidéliser durablement les clients
- Faire d'un client mécontent un client satisfait

## PUBLIC VISÉ :

- Gérants et personnels des hôtels et des pensions de famille, acteurs de l'industrie touristique tous secteurs.

## PRÉREQUIS :

- Aucun.

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour réfléchir et prendre du recul
- Des mises en situation pour expérimenter de nouvelles postures
- Des activités digitales via l'outil ludique Klaxoon
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

### Des acquis :

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation
- Mises en situation & quiz


### Mesure de satisfaction des stagiaires


## MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

 ➤ Formation animée par un consultant et formateur senior expert en tourisme.

 ➤ 68 000 XPF HT par pers, déjeuners incl.  
➤ Intra entreprise : nous consulter

## PROGRAMME

 14h00



Présentiel  
2 jours

### ADOPTER UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE

- Les règles de base de la communication
- Les freins à la communication
- Posture et attitude, gestuelle, intonation le para verbal et le non verbal

### COMPRENDRE LE BESOIN DU CLIENT

- Identifier les différents types de clients
- Poser les bonnes questions
- Maîtriser la reformulation
- Écouter et prendre en compte le besoin
- Identifier clairement la demande du client
- Reconnaître les besoins cachés

### TRAITER LA RÉCLAMATION

- Proposer une solution qui convient aux deux parties
- Expliquer la solution et la valoriser
- Verrouiller l'accord
- Conclure l'entretien et assurer le suivi

### GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Gérer les tensions et les personnalités difficiles
- Savoir traiter les objections
- Les clients en colère, agressifs ou menaçants