



**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE**

**Traitement des réclamations en Hôtellerie**

<p><b>Objectifs :</b> Traiter rapidement une réclamation hôtelière en respectant le cadre convivial de l'hôtellerie.</p> <p><b>Objectifs pédagogiques :</b> Une réclamation est toujours une épreuve, même derrière le luxe et la beauté des lieux.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En ce sens, l'objectif de la formation est de bien comprendre la logique de la réclamation de la clientèle hôtelière,</li> <li>- d'intégrer une manière de conduire l'entretien avec tact,</li> <li>- afin de désamorcer l'intensité ambiante,</li> <li>- puis, apporter une solution au problème posé.</li> </ul>	<p><b>Personnes concernées :</b> Encadrants. « Leaders ». Toutes les personnes en contact avec les consommateurs. Restauration commerciale de réseau – restauration d'hôtellerie et de loisirs.</p> <p><b>Pré requis :</b> aucun</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p> <p><b>🚩 La réclamation hôtelière, définitions et caractéristiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>🚩 les écarts de qualité</li> <li>🚩 les attentes des clients</li> <li>🚩 la déception du client, compréhension et explicitation</li> </ul> <p><b>🚩 La gestion des réclamations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>🚩 les enjeux fondamentaux</li> <li>🚩 chance et risque pour l'établissement hôtelier</li> </ul> <p><b>🚩 Comment gérer les réclamations clients ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>🚩 les stratégies à mettre en place</li> <li>🚩 le traitement de la réclamation dans l'entreprise hôtelière</li> <li>🚩 professionnaliser le traitement des réclamations</li> <li>🚩 améliorer la communication de crise</li> </ul>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p><b>3 étapes :</b> -<u>En début de session</u> : Constat de l'existant. Difficultés et solutions. -<u>En cours de session</u> : Diverses questions posées sur la raison d'être de l'entreprise et le profit. -Définition d'Objectifs et Contrôles des résultats. Des mises en situation et entraînements au came-cope permettront de concrétiser l'utilisation de nouveaux comportements. -<u>En fin de session</u> : Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires.</p> <p><b>Intra entreprise</b> <b>Lieu de Formation :</b> <b>dans la ville de votre choix.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>2 jours</b></p> <p><b>1 050 €</b></p> <p>Réf : HR073</p>

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**