UMiH FORMATiON
CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Cafés - Hôtels - Restaurants - Discothèques

PROCHAINES DATES DE FORMATION
CONSULTEZ wwww.umihformation.fr
Tél : 0 806 700 701
contact@umihformation.fr

PROGRAMME

ACCUEIL ET RELATION CLIENT - GESTION DES CONFLITS

RÉAGIR EN PRÉSERVANT L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

PUBLIC : Cette formation s'adresse à toute personne en relation avec la clientèle ou chargée de l'accueil du client.

PRÉ REQUIS : PRÉSENTIEL : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Découvrir les profils comportementaux du client.
- Comment créer une bonne relation avec les clients
- Gérer les situations difficiles en face à face.
- Acquérir les techniques pour anticiper et désamorcer les situations difficiles selon les nationalités.

INTERVENANT
Intervenants spécialisés dans l'hôtellerie

MÉTHODE
Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des jeux de rôles filmés, des mises en situation

Taux d'acquisition : 98,71%
Taux d'atteinte des objectifs de la formation : 97,50%

Formation **14 HEURES**

INTER INTRA ENTREPRISES - 2 À 12 PARTICIPANTS

L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE

- PROFILS COMPORTEMENTAUX
- GESTION CULTURELLE DES NATIONALITÉS
- CHAQUE PAYS, SES US ET COUTUMES

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

- LA RÉCLAMATION NE DOIT PAS DEVENIR PLAINTE
- GÉRER POSITIVEMENT LES RÉCLAMATIONS
- SUIVI DES LITIGES

LES DIFFÉRENTS TYPES DE SITUATIONS DÉLICATES

- REPÉRER LES CONDUITES INEFFICACES
- IDENTIFIER L'ALTERCATION VERBALE : COMMENT LA PRÉVENIR
- DÉFINIR LA VIOLENCE ET LES SITUATIONS TYPES ET PROFILS DES INDIVIDUS VIOLENTS

- CONTRÔLER LE STRESS ET L'EMOTION FACE À LA VIOLENCE (EXERCICES PRATIQUES)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation.

INTERVENANT
Intervenants spécialisés dans l'hôtellerie

MÉTHODE
Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des jeux de rôles filmés, des mises en situation