

GESTION DE LA CLIENTELE ET DES CONFLITS

Tout personnel du restaurant



Formation Restauration

Gestion de la clientèle et des conflits

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Pédagogie active et participative
- Présentation PowerPoint
- Livret de formation remis à chaque participant
- Exercices pratiques et jeux de rôle
- Adaptation du contenu aux besoins des stagiaires

C o n t e n u

REAGIR AUX COMPORTEMENTS AGRESSIFS ET MANIPULATEURS DES CLIENTS

- Différencier insatisfaction, réclamation et conflit
- Faire face à l'agressivité de certains clients.
- Désamorcer les tentatives de manipulation

OSER S'AFFIRMER SEREINEMENT FACE AUX CLIENTS

- Poser des questions ciblées.
- Dire "non" quand c'est nécessaire

GERER LES CRITIQUES DES CLIENTS ET SURMONTER LES CONFLITS

- Repérer et traiter les 4 sources de conflits : faits ; méthodes ; objectifs ; valeurs.
- Savoir répondre aux objections
- Faire face à une critique injustifiée.
- Savoir recentrer avec diplomatie
- Lever les blocages et sortir des conflits.
- Construire ensemble une solution acceptable pour le client et pour l'établissement
- Passer d'une situation problématique à une relation qui fidélise le client.

Objectifs

- **Savoir gérer** les rapports délicats et clients difficiles
- **Savoir s'affirmer**
- **Acquérir** les outils et techniques nécessaires à la gestion des conflits

Préconisation de parcours

- Suivre les formations
- Accueillir et servir le client
- Assurer une bonne fin de service

Lien

API formation ou sur site

Durée

8 heures : 2 séances de 4 heures

