

## RHR-47 Gestion des plaintes (problèmes de prix, de qualité, ...)

### 47.01 INTRODUCTION :

« Le client a toujours raison ! » Pouvez-vous vous permettre de l'ignorer ?

Cette formation permet au participant de savoir comment réagir et surtout, comment agir quand un client est insatisfait. En outre, elle permet de faire de la gestion des plaintes un réel outil de fidélisation.

### 47.02 OBJECTIFS :

Valoriser l'image de marque de votre hôtel de prestige, de votre bar ou de votre restauration.  
Maîtriser les techniques relationnelles et faire face aux situations délicates.  
Développer des comportements professionnels adaptés à votre Clientèle exigeante.

### 47.03 PROGRAMME :

#### L'identification d'un client difficile, à risque de plaintes

#### La typologie des risques liés aux prestations de service

- Les facteurs d'insatisfaction (problèmes de prix, qualité de la nourriture et boissons, qualité de service, programmation musicale, ...)

#### La chaîne de Qualité

##### La prise de contact

- Accueillir en professionnel
- Personnaliser son accueil
- Réussir la première impression
- Les premiers mots, les premiers gestes

##### La prise en charge

- L'écoute active
- La reformulation
- Le langage verbal/non verbal
- Les attitudes facilitatrices

##### L'assurance de la continuité

- Se rendre disponible et anticiper
- Renseigner, conseiller, orienter

##### La prise de congé

- Savoir laisser une bonne impression

#### La réponse à une plainte :

- Les conduites à tenir en cas de plaintes entre le client et le personnel
- Les conduites à tenir en cas de plaintes entre clients

DUREE  
2 jours  
(14 heures)  
formation consécutive

PUBLIC  
Les personnels des établissements de prestige proposant une prestation de restauration et de bar.  
(groupe de 10 personnes maxi)

NIVEAU  
DE CONNAISSANCES  
PREALABLES  
Aucun

SUIVI  
Feuille d'émergence  
Face à face pédagogique,  
études de cas, mises en situations professionnelles et exercices de simulation.

PEDAGOGIE  
Active et démonstrative.

TARIF  
(voir Devis)

FORMATEUR  
Spécialiste de l'Hôtellerie et de la Restauration

Pour un programme sur mesure :  
nous consulter

Tél +33(0) 977 604 653  
Fax +33(0) 139 139 980  
GSM +33(0) 688 627 930

[contact@randasys.com](mailto:contact@randasys.com)