

## FORMATIONS HCR

Proximité et disponibilité  
Notre équipe intervient partout en France

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

☎ 03 21 01 36 12

✉ [contact@essentielformation.com](mailto:contact@essentielformation.com)

ESSENTIEL  
FORMATION  
DEPUIS  
2002

Face aux incivilités, la médiation  
ne s'improvise pas.

### • Depuis 2002

Spécialiste à 100% de la formation  
dans les métiers HCR

• Plus de 3400 clients actuels  
+ de 8765 participants  
+ de 72655 heures de formations

★★★★★ En 2023  
95,37 % de satisfaction

• **Et en bonus,**  
Gagnez du temps  
Confiez-nous l'administratif !

### AKTO

Référencé sur les actions  
de branches

## GERER LES SITUATIONS DELICATES DE L'ACCUEIL

2 jours, soit 14 heures

*Toujours proche de vous OU chez vous !*

**Vous souhaitez un financement ?**

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !



### Public

Salariés et dirigeants des entreprises  
du secteur Hôtel, Café et Restaurant.

Nos formations sont ouvertes à toutes et à tous. Si vous êtes en situation de handicap ou dans une situation nécessitant une adaptation, consultez-nous.



### Prestataire formateur

Experts, hommes et femmes de terrain,  
en parfaite adéquation avec votre réalité  
professionnelle

Retrouvez vos programmes sur : [www.essentielformation.com/programmes-HCR](http://www.essentielformation.com/programmes-HCR)

“

*Comment avons-nous pu nous passer de ces  
connaissances... 6 mois de gagnés dans nos pratiques !*

”





## NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Aucun pré requis n'est nécessaire pour suivre cette formation

Un document intitulé « attentes individuelles » est envoyé à l'attention du prescripteur et transmis au bénéficiaire. Ce document complété par le bénéficiaire est à nous retourner par mail avant le début de la formation.

L'objectif est de nous assurer du positionnement du bénéficiaire et ainsi vérifier que ses attentes sont en adéquation avec le programme de la formation souhaitée.



## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ÉVALUATION

L'action de formation se déroulera en **visioconférence** ou en **présentiel** (en fonction du thème et du choix des bénéficiaires).

- Pour les personnes suivant la formation en visioconférence, elles pourront se connecter via l'outil ZOOM et rejoindre le groupe à partir de la convocation qu'elles auront préalablement reçue par courriel comportant les références de la session de formation. Cette convocation sera accompagnée du programme pédagogique.
- La formation en présentiel se déroulera dans une salle équipée d'un paperboard, et si nécessaire d'un vidéoprojecteur, afin de pouvoir aisément garantir un bon déroulement de la formation du point de vue pédagogique et technique. Le prestataire formateur remettra dès l'ouverture de la journée le support pédagogique qui permettra à chaque bénéficiaire de suivre le déroulement de l'action de formation.

Une feuille d'émargement individuelle sera conjointement signée par le formateur prestataire et chaque bénéficiaire, pour chaque demi-journée de formation, permettant d'attester de l'exécution de l'action de formation.



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- **Auto-diagnostiquer** son propre comportement
- **Donner** la meilleure image de soi-même, du service et de l'établissement
- **Prendre conscience** des enjeux de l'Expérience Client et de la Qualité de Service en Relation Client
- **S'entraîner pour agir** en fonction du type de client et du type de situation
- **Apprendre** à mieux connaître le fonctionnement de la communication et l'impact du non verbal
- **Développer** des comportements efficaces, simples et adaptées dans la relation en face à face et par téléphone
- **Apprendre à gérer** les situations difficiles.
- **Prendre connaissance** de ses valeurs, celles de son entreprise et de ses services. Connaître l'impact sur l'entreprise d'un mauvais traitement de la clientèle ou de la non-gestion des situations délicates
- **Comprendre** l'impact de sa communication (verbale, vocale et corporelle) Connaître les postures, les mots et les formules "interdites"
- **Réagir** de manière appropriée à chaque situation délicate en fonction du type de client via le DISC Utiliser la méthode ERICA pour désamorcer un conflit, communiquer avec assertivité en toutes circonstances
- **Prendre conscience** de l'image que l'on renvoie aux clients, faire le point sur ses axes d'amélioration et capitaliser sur ses points forts pour développer une image positive de soi-même et pour l'entreprise. Connaître les bases d'un accueil d'excellence au quotidien. Mots, gestes, intonation, expression du visage... Savoir poser les bonnes questions pour optimiser l'accueil des clients.





## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

### 1<sup>er</sup> Jour

#### 1) Remettre en perspective l'enjeu d'une relation client d'excellence

- Théorie
- Les cinq composantes de la Qualité de Service
- Les étapes du parcours émotionnel des clients en salle, en réception
- Les principes clés de l'Accueil
- La Roue de la Qualité – L'Amélioration continue (Kaizen)

#### 2) Le client / Comprendre que chaque réclamation est une opportunité pour le fidéliser

- Théorie – Mise en situation
- Comprendre les effets économiques du mauvais traitement des mécontentements
- Transformer un client mécontent en client fidèle
- Utiliser la vérification systématique de la satisfaction des clients
- Utiliser les réclamations comme tremplin vers la qualité (Contribuer à l'amélioration de la qualité de service (remonter les réclamations les plus fréquentes)
- Répondre par écrit ou par mail à une réclamation

### 2<sup>ème</sup> Jour

#### 3) Traiter la réclamation avec des attitudes constructives, acquérir des techniques

- Jeux de rôles – Mise en situation
- Comment reconnaître et gérer chaque typologie de clients mécontents : le négociateur / l'affabulateur/ le Story Teller / Le maître chanteur / Le distancier / Le procédurier / le trahi / Le timide / Le revanchard / Le revendicatif décomplexé.
- Prendre en considération les requêtes du client (besoin de reconnaissance)
- Adopter les bonnes attitudes non verbales (regard, gestes, postures...)
- S'appuyer sur ses ressources personnelles : présence au client, maîtrise de soi, assertivité
- Adopter une attitude empathique, assertive, écouter activement

#### 4) Communiquer efficacement

- Théorie – Questions/Réponses
- Prendre du recul pour garder son calme – renforcer ses croyances positives – Gestion du stress et des émotions
- Connaître et gérer les mécanismes de défense
- S'entraîner aux techniques qui favorisent le dialogue : écoute, questionnement et reformulation
- Mesurer son langage et différencier les 3 niveaux : Opinions, Faits et Sentiments
- Débattre sur l'affirmation : Le Client est-il roi ?
- Utiliser des techniques pour traiter les objections (réelles ou prétextes) - Schéma du conflit et les mots qui dédramatisent
- Eviter le rejet de responsabilité, avec des accusations, des Mea Culpa, ...
- Utiliser la méthode ERICA, Trouver la base commune pour sortir de la situation : Chercher à comprendre, trouver l'accord, Négocier une solution satisfaisante pour le client et pour l'entreprise.
- Conclure de manière efficace et personnalisée





## MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des bénéficiaires sera assuré par la direction d'ESSENTIEL et/ou par le prestataire formateur. Le bénéficiaire pourra de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi, contacter ESSENTIEL Formation, et plus précisément dès 8h30, Orlane Nicolas-Mercher pour toute question pédagogique :

 06 88 84 26 14  [orlanemercher@essentielformation.com](mailto:orlanemercher@essentielformation.com)



## MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des bénéficiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le prestataire formateur au public présent. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le prestataire formateur veillera à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un chat sera mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur sera alors donnée.

**« Toujours proche de vous OU chez vous ! »**

***Au 30 août 2024 : 96.33% des participants ont acquis 100 % des objectifs des formations.***



## SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.



## ORGANISATIONS ET TARIFS

**Horaires de formation :** 14h : 8h45 – 12 h30 / 13h30 – 17 h15. Déduction faite des deux pauses de ¼ heure de 10 h 30 à 10 h 45 et de 15 h 30 à 15 h 45.

**Formation en INTER** (regroupant différentes entreprises)  
300 euros nets de taxes par personne pour chaque journée de formation.

**Formation en INTRA** (Chez vous, rien que pour votre équipe)  
pour un groupe entre 2 à 10 personnes. 1400 euros nets de taxes par jour par groupe.

### Vous souhaitez un financement ?

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

### Proximité et disponibilité.

Notre équipe intervient partout en France.

*Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !*

 03 21 01 36 12

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

[www.essentielformation.com](http://www.essentielformation.com)



**essentiel**  
FORMATION