



LA RELATION CLIENTÈLE EN HÔTELLERIE - RESTAURATION (GESTION DES RÉCLAMATIONS)

CONTENU DE LA FORMATION

Traiter des situations difficiles en préservant la qualité de la relation client

- 1) Dissocier les éléments factuels objectifs de ceux qui nuisent à l'identification des causes de la situation difficile
- 2) Adopter un questionnement pertinent pour identifier la nature de l'incident, de la réclamation
- 3) recueillir des éléments probants pouvant expliquer la situation difficile sans remettre en cause la bonne foi du client
- 4) Agir avec tact et discrétion à l'égard de la clientèle
- 5) Identifier les conséquences de la situation difficile à la fois pour l'entreprise et le client
- 6) Identifier les attentes du client confronté à une situation difficile
- 7) Manifester l'intérêt à l'égard du client (écoute, faire preuve d'attention, de compréhension...)



OBJECTIF DE LA FORMATION

1. Traiter une réclamation client
 2. Recueillir et transmettre des informations concernant les clients
-
- 8) apporter une solution rapidement en réponse à l'incident ou à la situation problématique
 - 9) Préciser les modalités de la solution apportée (Différée, confiée à un tiers...)
 - 10) S'assurer de la résolution de l'incident, de la situation problématique ou suivre son avancement
 - 11) Valider conjointement avec le client la solution apportée
 - 12) Vérifier la satisfaction du client dans la solution apportée
 - 13) Effectuer un geste commercial dans les limites du respect des procédures ou des règles
 - 14) Conserver son attitude calme, prendre de la distance et rester maître de soi au regard de réclamations ou de remarques négatives de la clientèle
 - 15) Conserver le contrôle de l'échange avec le client, les tiers présentes, et se protéger face au comportement problématique du client (agression, addiction...)
 - 16) Identifier ses propres limites et faire appel à d'autres compétences au sein de l'équipe par une analyse objective des causes et proposer des solutions