

# ACCUEIL RELATION CLIENT GESTION DES CONFLITS



**15 et 16 avril 2024**

8h30 à 12h30 et 13h30 à 16h30



14h



**TERRITOIRE SUD**

**Siège FRT - Saint-Pierre**



Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS



Effectif 5 à 12 personnes /  
3 structures différentes  
En inter-entreprises  
Selon planning



Emmanuelle LORION  
06 92 83 39 21  
[e.lorion@frrt.re](mailto:e.lorion@frrt.re)

## Objectifs

- 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.

## Programme

### 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'émotion face à la violence (exercices pratiques).

## Moyens techniques et humains

Intervenant : UMIH FORMATION

## Méthodes pédagogiques

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

## Modalités d'évaluation

Les évaluations sont réalisées en cours de formation, puis à la fin du module, en mise en situation. A la fin de la formation, l'apprenant recevra une attestation de suivi de formation.

## Aspects administratifs

Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

## Public visé

Conseillers en séjours / Experts en destination.  
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

## Prérequis

Maîtrise du français.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous contacter pour ajustements nécessaires.