



## Proposition formation 2024

Choose Paris Region

Formation Mieux Gérer les Conflits avec les Clients



Se former pour sortir du lot...

Le 20 octobre 2023

Caroline BELIN, Formatrice tourisme

Contact : 06 04 03 11 75, [contact@caroline-belin.fr](mailto:contact@caroline-belin.fr), [www.caroline-belin.fr](http://www.caroline-belin.fr)

# Mieux Gérer les Conflits avec les Clients

## Contexte

Tout accueillant en situation de relation avec les autres(\*) est potentiellement amené à gérer des conflits. Et cet aspect du métier est souvent mal vécu à cause du stress et de l'impact émotionnel de la situation.

Cela est d'autant plus vrai lorsque le conflit s'avère être difficile et source d'agressivité ou de colère.

Depuis la crise sanitaire, les accueillants constatent une hausse des réclamations et situations difficiles, avec des clients tendus. Dans ce contexte, les émotions sont décuplées lorsqu'il y a un problème, même mineur. Les colères ou l'agressivité sont plus fréquentes qu'avant et on peut vite se sentir dépourvu dès qu'un conflit éclate.

Ce genre de situations difficiles se vit à tous les niveaux :

- En situation d'accueil, avec les touristes
- Au travail, avec les collègues et/ou la hiérarchie
- Dans la sphère privée

Cette action de formation permet d'appréhender ces situations de manière plus sereine, notamment grâce à une meilleure connaissance de soi et une compréhension du mécanisme qui amène au conflit.

(\*) : collègues, hiérarchie, partenaires, clients...

## Objectifs pédagogiques opérationnels évaluables par le QCM de fin de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- **Comprendre l'impact des profils de personnalité** sur la gestion des situations difficiles
- Connaître les **mécanismes du conflit**
- **Appliquer les techniques** appropriées pour **gérer les situations difficiles**
- Connaître l'intérêt des **actions préventives** pour limiter les conflits

| Public   | Prérequis   | Taille groupe      | Format                 |
|--|---|--------------------|------------------------|
| Toute personne amenée à gérer des situations difficiles. | Aucun   | Max 12.            | Présentiel, Saint Ouen |
| Durée  | Tarif   | Dates              |                        |
| 14h  | 350 € net de taxe par personne pour les 2 journées de formation | 21 et 22 mars 2024 |                        |

| Méthodes, moyens, outils et supports pédagogiques   | Evaluation   | Références  |
|---|--|---|
| <p><b>Méthodes et moyens pédagogiques :</b><br/>30% apports théoriques<br/>30% méthode participative<br/>40% mise en application – validation des acquis</p> <p><b>Outils et supports :</b><br/>En présentiel : support papier remis en début de formation.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionnaire de recueil des attentes avant la formation</li> <li>• Tour de table introductif</li> <li>• Echanges avec la formatrice</li> <li>• Exercices d'application, dont mises en situation</li> <li>• Validation des Acquis : QCM final</li> <li>• Satisfaction à chaud : tour de table, questionnaire</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>210 stagiaires formés</b> depuis 2016, dont 165 depuis 2020, la demande ayant explosée suite à la crise sanitaire. <i>Note : la gestion des réclamations est également abordée rapidement dans mes formations Conseil en Séjour, soit 864 stagiaires formés depuis 2012 dans ce cadre également.</i></li> <li>• Formation animée <b>en inter et en intra.</b></li> <li>• <b>Clients :</b> FROTSI Lorraine, OT Bretagne, IDT74, Trajectoires Tourisme, OT Normandie, Caves Chartreuse, AGATE, CRT Occitanie</li> </ul> |

## Programme détaillé

| ETAPE 1 : SE PREPARER A GERER DES CONFLITS   | ETAPE 2 : GERER LES CONFLITS EN 6 ETAPES   |
|--|--|
| <p><b>Partie 1 : Prendre de la distance, relativiser</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de conflits et impact émotionnel</li> <li>- Les apports du mécontent</li> </ul> <p><b>Partie 2 : Comprendre le mécanisme du conflit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les vacances source de stress</li> <li>- Le mécanisme du conflit : "sac à dos émotionnel" / déclencheur / émotion / problème réel et ressenti</li> </ul> <p><b>Partie 3 : Se connaître</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents profils de personnalité : leurs forces et faiblesses dans la gestion des conflits</li> </ul> <p><b>Partie 4 : Se préparer mentalement à chaque prise de poste</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Être en posture d'accueil</li> <li>- Travailler son langage verbal et non verbal</li> </ul> <p><b>Partie 5 : Anticiper pour éviter les conflits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les <b>situations difficiles récurrentes</b> et se préparer à les gérer</li> <li>- Mettre en place des <b>outils préventifs</b> pour éviter les situations difficiles et les conflits</li> </ul> | <p>NB : cette partie fait le lien avec la démarche qualité pour les établissements Qualité Tourisme.</p> <p>50% du temps est consacré aux exercices pratiques et mises en situation</p> <p><b>Identifier les 6 étapes et les mettre en pratique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ecouter</b> et analyser la situation</li> <li>- <b>Remercier</b></li> <li>- <b>Apporter de l'empathie</b></li> <li>- <b>Questionner</b> et reformuler</li> <li>- Proposer une <b>solution</b> :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Résolution du problème si possible</li> <li>o Fiche de réclamation =&gt; ZOOM sur les outils à disposition et la façon de les utiliser.</li> </ul> </li> <li>- <b>Clore</b> la réclamation</li> </ul> |

## Fiche signalétique de l'intervenant

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Raison sociale</b>               | <b>SARL Caroline Belin Formation &amp; Conseil</b>  |
| <b>Contact</b>                      | <b>Caroline Belin, Gérante</b><br>06 04 03 11 75<br>contact@caroline-belin.fr                                       |
| <b>Adresse</b>                      | 686 Route du Lac – 73470 Novalaise  |
| <b>Année de création</b>            | 2016 pour la SARL, 2011 en tant que travailleur indépendant   |
| <b>SIRET</b>                        | 823 183 272 00025   |
| <b>N° de déclaration d'activité</b> | Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84 73 01888 73 auprès du préfet de région de Auvergne-Rhône-Alpes |
| <b>TVA</b>                          | Facturation net de taxe pour les formations   |
| <b>Assurance</b>                    | Multirisque professionnelle auprès de PACIFICA  |



### Principaux domaines d'intervention de l'organisme de formation.

- Accueil, conseil en séjour, conseil engagé
- Techniques de vente : mieux vendre son territoire, son offre et ses produits boutique
- Traitement des réclamations / Gestion des conflits
- Aménagement des espaces boutique
- Aménagement des espaces d'accueil
- Animation de réseaux : mieux travailler avec ses prestataires et ses élus
- Accueil hors les murs : définir son projet + accueillir et conseiller hors les murs
- Améliorer la rentabilité de son espace d'accueil
- Animation de réunions
- Démarche qualité
- Formateur occasionnel
- Accepter le changement et la mutation de son métier en OT
- Home staging

---

### Caroline Belin Formation & Conseil

SARL au capital de 2000 €

686 Route du Lac – 73470 Novalaise – 06 04 03 11 75 – [contact@caroline-belin.fr](mailto:contact@caroline-belin.fr) – [www.caroline-belin.fr](http://www.caroline-belin.fr)

SIRET : 823 183 272 00025 – APE : 7022Z – TVA : FR 56 823183272

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84 73 01888 73 auprès du préfet de région de Auvergne-Rhône-Alpes



## Caroline Belin, parcours professionnel

**Formatrice et consultante tourisme**

**47 ans, spécialiste du secteur touristique depuis plus de 20 ans, formatrice tourisme depuis 2003 auprès d'OTSI et tous types d'acteurs touristiques privés et publics.**

**Mon approche des formations : des apprentissages concrets et applicables immédiatement, de l'interactivité et des échanges... et beaucoup de rires & de bonne humeur !**

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

|                      |  |
|----------------------|--|
| Depuis novembre 2011 | <p><b>Formatrice et consultante indépendante dans le secteur du tourisme</b><br/>Réalisation et animation de formation pour les OTSI et les professionnels du tourisme<br/>Thématiques : accueil, conseil en séjour, boutique, aménagement, démarche qualité, animation de réunions...</p> <p><b>Clients :</b> <i>Trajectoires Tourisme, POT Hauts de France, FROTSI PACA, CRT Centre Val de Loire, CRT Occitanie, OTF Champagne-Ardenne, FROTSI Pays de La Loire, OT Bretagne, FROTSI Lorraine, Fédération Réunionnaise du Tourisme, MOPA, Moselle Academy, CDT Mayenne, FDOTSI Drôme, ADT Ardèche, UDOTSI Haute-Savoie, UDOTSI Savoie, FDOTSI Isère, FDOTSI Ain, FDOTSI Loire, CD Vosges, OT Les 2 Alpes, OT Alpe d'Huez, OT Clermont-Ferrand, OT Aubenas, OT Morzine, OT Combrailles, OT Riom Limagne, OT Les Arcs...</i></p> |
| 2003-2018            | <p><b>Intervenante auprès d'étudiants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GRETA LAC, Annecy</b> - Etudiants Bac Pro Accueil et Vente / Stagiaires formation "réussir sa saison" Découverte des techniques d'accueil / Les métiers de l'accueil / L'accueil en face à face, 2016</li> <li>• <b>Ecole Tunon, Lyon</b> - Etudiants en Bachelor Tourisme, Webmarketing appliqué au tourisme, 2015</li> <li>• <b>Université de Savoie, Chambéry et Annecy</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Chambéry : Master 1 Tourisme - Thèmes : tourisme rural, tourisme d'affaires – 2003/2013</li> <li>○ Annecy : Master 2 Chargés d'Etudes – Thème : Méthodologie des études de marché – 2010-2018</li> </ul> </li> </ul>   |
| 2009/2013            | <p><b>Chargée d'études marketing qualitatives – GIM France, Lyon</b><br/>Réalisation d'études de marché qualitatives</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception des outils nécessaires à l'étude : guides d'entretiens, etc.</li> <li>• Animation de Focus Groups, interviews semi-directives</li> <li>• Traitement et analyse des données, rapport et recommandations</li> </ul>   |
| 2003/2009            | <b>Consultante responsable d'études et formatrice tourisme – AGC Consultants, Chambéry</b>   |
| 2002/2003            | <b>Chargée de Mission – Comité Départemental du Tourisme du Finistère, Quimper</b>   |
| 2000/2002            | <b>Consultante tourisme – OGM (devenu Ramboll Management), Bruxelles</b>   |

### FORMATION INITIALE ET CONTINUE

|                     |  |
|---------------------|--|
| 2023                | <p><b>4 formations cœur de métier :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluer les actions de formation : cadrage, méthodes et outils – à distance</li> <li>• Postures et Techniques d'animation de groupe - Lyon</li> <li>• Questionner les outils de la gestion de groupe en formation – à distance</li> <li>• Dynamiser ses réunions ou formations à distance – à Distance</li> </ul> |
| 2021                | <b>Formation Assertivité et Affirmation de Soi, Annecy</b>   |
| 2021                | <b>Formation Sauveteur Secouriste du Travail, Chambéry</b>   |
| 2020                | <b>Formation "Tournage – Prise de Vue", Grenoble</b>   |
| 2020                | <b>Atelier "Communication Non Violente", Novalaise</b>   |
| 2018                | <b>Formation "Consultante en évolution professionnelle", Le Mans</b>   |
| 2016                | <b>Formation « Gestion du Temps », Chambéry</b>  |
| 2007                | <b>Formation « Formateur Occasionnel », Institut de Formation Docendi, Lyon</b>  |
| Oct. 2000           | <b>Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées (D.E.S.S.) de Tourisme d'Espaces, Clermont-Ferrand</b>  |
| Juin 1999           | <b>Maîtrise de Tourisme, Université de Savoie, Chambéry</b>  |
| <b>Anglais</b>      | Courant  |
| <b>Informatique</b> | Maîtrise des logiciels du Pack Office et Sphinx pour les enquêtes. Utilisation courante d'Internet   |

**Caroline Belin Formation & Conseil**

SARL au capital de 2000 €

686 Route du Lac – 73470 Novalaise – 06 04 03 11 75 – [contact@caroline-belin.fr](mailto:contact@caroline-belin.fr) – [www.caroline-belin.fr](http://www.caroline-belin.fr)

SIRET : 823 183 272 00025 – APE : 7022Z – TVA : FR 56 823183272

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84 73 01888 73 auprès du préfet de région de Auvergne-Rhône-Alpes