



Formation inter-filières

# Mieux gérer les conflits avec les clients

Tout accueillant en situation de relation avec les clients 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.

## Objectifs

- 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

**Formateur** **Caroline BELIN- Formation & Conseil**

Formatr  
salariés  
conflits)  
de vente

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

# Contenu et programme

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.**

## Etape 1 : Se préparer à gérer des conflits

### Partie 1 - Prendre de la distance, relativiser

- Nombre de conflits et impact émotionnel
- Les apports du mécontent

### Partie 2 - Comprendre le mécanisme du conflit

- Les vacances source de stress
- Le mécanisme du conflit : "sac émotionnel" / déclencheurs / émotions / problème réel et ressenti

### Partie 3 - Se connaître

- Les différents profils de personnalité : leurs forces et faiblesses dans la gestion des conflits

### Partie 4 - Se préparer mentalement à chaque prise de poste

- Être en posture d'accueil
- Travailler son langage verbal et non verbal

### Partie 5 - Anticiper pour éviter les conflits

- Identifier les **situations difficiles récurrentes** et se préparer à les gérer
- Mettre en place des **outils préventifs** pour éviter les situations difficiles et les conflits

## Etape 2 : Gérer les conflits en 6 étapes

NB : cette partie fait le lien avec la démarche qualité pour les établissements Qualité Tourisme.

50% du temps est consacré aux exercices pratiques et mises en situation

Identifier **les 6 étapes** et les mettre en pratique :

- **Ecouter** et analyser la situation
- **Remercier**
- **Apporter de l'empathie**
- **Questionner** et reformuler
- Proposer un

- o Résolution
- o Fiche de ré
- **Clore** la réc

### Méthodes, m

- 30% apport
- 30% métho
- 40 % mise c

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

Outils et supports :

en présentiel : support papier remis en début de formation

## Public/Prérequis

Tout professionnel amenée à gérer des situations difficiles.

Un ordinateur portable

Anne-Christine Bulourde

Chargée de mission formation

[anne-christine.bulourde@chooseparisregion.org](mailto:anne-christine.bulourde@chooseparisregion.org)

06 46 79 08 32



350,00 € TTC

Date

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

Déta

