



Accueil & relation client – gestion des conflits

Accueillir et fidéliser la clientèle, adapter sa communication et gérer les conflits – HCR et métiers de bouche.

Objectifs pédagogiques

- ▶ Accueillir et fidéliser la clientèle avec professionnalisme et adapter sa communication à chaque profil de client.
- ▶ Gérer les situations délicates (réclamations, clients mécontents, conflits) et transformer les insatisfactions en opportunités.

Programme détaillé – 2 JOURS / 14 HEURES (40 % DE JEUX DE RÔLE FILMÉS)

Jour 1 – Fondamentaux de l'accueil et de la relation client 7 h • dont jeux de rôle

1. Les bases de l'accueil client

- ▶ Pourquoi l'accueil est stratégique : impact sur la satisfaction, les avis en ligne et le bouche-à-oreille.
- ▶ Les 3 piliers d'un accueil réussi : apparence (tenue, posture, sourire), communication verbale et non verbale, écoute active.
- ▶ Reformulation et questions ouvertes.
- ▶ Exercice : analyse vidéo d'accueils réussis vs ratés (grille d'évaluation).

2. Techniques de communication adaptées

- ▶ Adapter son discours : client pressé (efficacité), habitué (personnalisation), client international (phrases clés multilingues).
- ▶ Le langage positif : remplacer les formulations négatives (« Ce n'est pas possible » → « Je vais voir ce que je peux faire »).
- ▶ Les mots qui rassurent : « Bien sûr », « Je comprends », « Je m'en occupe ».
- ▶ Cas pratique : mise en situation avec des profils de clients variés (jeu de rôle).

3. Fidélisation et vente additionnelle

- ▶ Techniques de vente discrètes : suggérer sans forcer.
- ▶ Up-selling (version premium) vs cross-selling (accompagnement).
- ▶ Programmes de fidélité simples et peu coûteux (carte de fidélité, coffret cadeau).
- ▶ Exercice : créer une phrase d'accroche pour vendre un plat ou un dessert.

4. Gestion des premières réclamations – méthode L.A.R.A.

- ▶ Les 4 types de réclamations : service (attente), qualité (plat froid, allergène), prix, conflit entre clients.
- ▶ Méthode L.A.R.A. : Laisser s'exprimer, Analyser, Répondre avec empathie, Agir et suivre.
- ▶ Jeu de rôle avec des scénarios réels (retard de commande...).
- ▶ Simulation filmée et analyse collective.

Jour 2 – Approfondissement et gestion des conflits 7 h • dont projet fil rouge

5. Gestion des clients difficiles

- ▶ Identifier les profils : le perfectionniste, le pressé, le mécontent systématique, le client agressif (cas des bars / restaurants).
- ▶ Désamorcer les tensions : technique du « Oui, et... », silence stratégique, recours à un supérieur (quand et comment).
- ▶ Cas pratiques : simulation de conflits avec des profils variés (jeu de rôle en binôme).

PUBLIC CONCERNÉ

Serveurs, réceptionnistes, hôtes et hôtesse d'accueil, vendeurs, chefs d'équipe, responsables de salle, managers – toute personne en contact avec la clientèle.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis ; formation accessible à tous les niveaux. Être en contact, actuel ou à venir, avec la clientèle.

DURÉE & ORGANISATION

14 heures (2 jours consécutifs ou espacés).

EFFECTIF

6 à 12 participants (pédagogie interactive).

MODALITÉ

Présentiel ou classe virtuelle (visio).

TARIF & FINANCEMENT

Sur devis (intra ou inter-entreprises).
Finançable par votre OPCO – AKTO (hôtels, cafés, restaurants – IDCC 1979), OPCO EP (artisanat alimentaire de proximité) ou OCAPAT (industries alimentaires) – au titre du plan de développement des compétences ; France Travail possible.

DÉLAI D'ACCÈS

Inscription jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation. Prévoir en amont le dépôt du dossier de prise en charge OPCO.

CONTACT & INSCRIPTION

info@oxyformation.fr • 01 83 43 92 38 •
www.oxyformation.fr • Devis & étude de financement.



Accueil & relation client – gestion des conflits (suite)

6. Prévention des conflits

- ▶ Signes avant-coureurs : langage corporel (bras croisés, regard fuyant), ton de voix.
- ▶ Anticiper : communication proactive (« Votre plat sera prêt dans 5 minutes »).
- ▶ Former l'équipe aux techniques de désescalade.
- ▶ Exercice : créer une checklist « prévention des conflits » pour l'équipe.

7. Gestion des conflits en équipe

- ▶ Conflits entre collègues : causes (stress, surcharge, méthodes) et solutions (médiation, clarification des rôles, cohésion).
- ▶ Conflits avec la hiérarchie : exprimer un désaccord sans créer de tension.
- ▶ Étude de cas : « un serveur refuse une tâche hors de sa fiche de poste ».

8. Cas pratiques avancés et projet final

- ▶ Études de cas réels : analyse de situations de conflit (client exigeant un remboursement...).
- ▶ Projet fil rouge : chaque participant prépare une réponse structurée (méthode L.A.R.A.) et la restitue devant le groupe.
- ▶ Feedback du formateur.
- ▶ Synthèse : top des erreurs à éviter et des techniques à appliquer.

Organisation pédagogique

Moyens & méthodes pédagogiques

Formateur expert en relation client et management de service. Pédagogie fortement orientée mise en situation : jeux de rôle filmés et analysés (≈ 40 %), études de cas réels. Livret, fiches mémo et modèles remis.

Moyens de suivi & modalités d'évaluation

Positionnement individuel avant l'entrée en formation. Émargement, évaluation continue (exercices, mises en situation) et évaluation finale (quiz / mise en situation). Attestation de fin de formation avec évaluation des acquis.

Profil des formateurs

Formateurs experts de leur domaine (HCR, métiers de bouche, hygiène, gestion ou prévention), justifiant d'une expérience professionnelle significative. CV et qualifications disponibles sur demande.

COMPÉTENCES VISÉES

Réussir un accueil professionnel, adapter sa communication, pratiquer la vente additionnelle, traiter les réclamations (L.A.R.A.), gérer les clients difficiles et prévenir les conflits en équipe.

ACCESSIBILITÉ – SITUATION DE HANDICAP

Parcours accessibles aux personnes en situation de handicap. Un référent handicap étudie avec vous les adaptations nécessaires – nous contacter.

VALIDATION

Attestation de fin de formation avec évaluation des acquis (et certificat de formation utile pour la prise en charge OPCO).