

PROGRAMME DE FORMATION

Mieux gérer les situations difficiles avec les clientèles des stations thermales

Objectifs de la formation

- Se connaître et identifier ses points forts et axes d'améliorations personnels pour mieux gérer les clientèles thermales et touristiques difficiles
- Comprendre les mécanismes du conflit chez les clientèles thermales et touristiques
- Appliquer les techniques appropriées pour gérer les situations difficiles avec les clientèles thermales et touristiques
- Mettre en place des actions préventives pour limiter les situations difficiles avec les clientèles thermales et touristiques

Programme

1. Se préparer à gérer des clients difficiles

Prendre de la distance, relativiser

- Relativiser : proportion de situations difficiles parmi tous les actes d'accueil
- Une réclamation est utile
- Le client mécontent est "récupérable" et donc fidélisable
- Accepter ses limites : la fiche de réclamation

Comprendre le mécanisme du conflit

- Comprendre les mécanismes du mécontentement
- Savoir dissocier "déclencheur de la crise" / "émotion vécue par le client" / "vrai problème = besoin inassouvi"
- Apprendre à changer de regard sur le client difficile et agressif
- Comprendre que la façon de gérer la crise est souvent plus importante que la résolution même du problème

Se préparer mentalement

- Les différents profils d'accueillant
- Leurs points forts et difficultés face aux clients difficiles et agressifs
- Comment travailler sur soi pour mieux se préparer à gérer des situations difficiles

2. 6 étapes pour gérer les situations difficiles

- Les 6 étapes clés
- La nécessité d'une bonne écoute pour comprendre les vraies raisons de la réclamation
- Savoir analyser un conflit
- Utiliser des outils : fiches de réclamation, de dysfonctionnement, de suggestion / remarques
- Les situations particulières : isoler le client mécontent, faire appel à un tiers
- Le suivi du traitement de la réclamation

3. Anticiper pour éviter les conflits

- 80% des mécontentements peuvent être évités par de l'anticipation, de la prévention, de l'information en amont
- 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
- Application : travail sur un outil préventif

NB : des mises en situations sont réalisées en petits groupes tout au long de la formation.

Méthodes et supports

Méthodes pédagogiques :

Cette formation laisse beaucoup de part aux échanges, à la discussion en groupe ou sous-groupe, aux exercices pratiques. L'interactivité est présente tout au long de la formation.

Pendant la formation, chaque thème est abordé en 3 étapes, pour un maximum d'interactivité et d'appropriation des acquis :

- Etape 1 : Exercice individuel, en sous-groupe ou avec l'ensemble du groupe pour identifier des apports théoriques par l'échange.
- Etape 2 : Apports théoriques : projection PowerPoint + exemples concrets - Env. 30% du temps
- Etape 3 : Travail individuel, ou en sous-groupe ou avec l'ensemble du groupe pour évaluer le niveau d'acquisition sur ce point de la formation : exercice, quizz, jeu de rôle, autodiagnostic, rédaction d'argumentaires...

Supports pédagogiques :

Chaque participant reçoit un support papier le jour de la formation.

Il permet la prise de notes et contient :

- Les exercices réalisés pendant la formation
- Les apports théoriques : diapositives PowerPoint
- Plan d'action personnel : page sur laquelle les participants notent les actions à mettre en œuvre

Public

Personnel d'accueil des offices de tourisme et établissements thermaux

Prérequis

Aucun

Informations complémentaires

Tout salarié d'une station thermale en situation de relation avec des clients (curistes 21 jours, curistes mini-cure, clientèles bien-être, touristes...) est amené à gérer des conflits. Cet aspect du métier est souvent mal vécu par le personnel à cause du stress et de l'impact émotionnel de la situation, surtout si le client mécontent s'avère être difficile et agressif et que l'on n'est pas responsable du "problème".

Aujourd'hui, la majorité du personnel d'accueil estime que les clients sont de plus en plus exigeants, stressés qu'ils s'agacent plus facilement et plus fortement qu'avant... et souvent pour des broutilles. La crise sanitaire a accru en partie ce mal-être des clients avec un ajout de stress, de fatigue, de lassitude, de peur des autres, de besoin de réassurance, etc. Chez des clientèles thermales qui viennent pour des raisons de santé, cet impact de la crise sanitaire est encore plus marqué qu'ailleurs, surtout qu'il s'agit souvent – pour les cures médicalisées – d'un public âgé et donc souvent plus inquiet vis-à-vis du COVID.

Mais d'autres facteurs bien plus anciens entrent en ligne de compte et nourrissent le mécontentement des clients :

- le séjour, qu'il soit touristique, médical ou bien-être, est attendu et idéalisé... tout doit être comme prévu, et le moindre faux pas (un soin modifié, un bus en retard...) peut être source de conflit
- avec Internet, l'accès à l'information ne cesse de se développer et les clients sont souvent surinformés (avis sur les stations thermales, multiplicité des sites Internet...), mais parfois mal informés (horaires, soins, hébergements...), ce qui génère aussi des conflits une fois sur place



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme



AUVERGNE-RHÔNE-ALPES TOURISME (TRAJ) NOM : 11 B, Quai Perrache - 69002 – LYON / Tél. : 04 81 13 28 32 /
contact@trajectoires-tourisme.com /
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z – Activité enregistrée sous le n° 84 691 487 469 auprès du préfet
de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

- le niveau d'exigence des clients n'a cessé d'augmenter au fil des ans, les clients sont en mesure de comparer des prestations (comparaison des stations thermales entre elles, notamment pour le bien-être, mais aussi comparaison en termes de bon/mauvais accueil) et cela nourrit leur insatisfaction
- le manque de personnel, notamment saisonnier, impacte le parcours client et agit à la fois sur son mécontentement (un soin a dû être annulé), mais aussi sur le stress généré pour le personnel d'accueil qui doit faire face à toutes les réclamations pour lesquelles il n'est pas responsable. Etc.

Cette formation permet donc :

- de mieux se connaître, en tant qu'accueillant, pour améliorer sa façon d'appréhender les situations difficiles
 - de mieux comprendre les mécanismes du conflit chez les clientèles thermales.
 - de porter un autre regard sur les clients thermaux difficiles et agressifs pour pouvoir les gérer de manière plus sereine et efficace, car un client mécontent est avant tout une aubaine puisqu'il permet souvent de détecter un dysfonctionnement et s'il est pris en charge correctement, il peut devenir un client fidèle.
- Cette formation est animée par Caroline Belin-Arnaud, spécialiste des formations « Gestion des situations difficiles » dans le tourisme depuis 2011

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

Questionnaire pré formation en ligne

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

Evaluation de la satisfaction à l'issue de la formation

Evaluation des acquis individuels par le formateur

Formation sanctionnée par une attestation de formation

Durée

2,00 jour(s)

14:00 heures