

Développer une gestion des plaintes stratégique

Transformer chaque insatisfaction en levier de fidélisation et de performance

Pourquoi cette formation est stratégique pour votre établissement ?

Dans l'hôtellerie et dans les métiers en contact avec la clientèle en général, une plainte n'est jamais anodine. Elle impacte directement :

- La fidélité client
- La réputation en ligne de votre établissement
- L'engagement et le stress des équipes

Un client mécontent peut devenir votre meilleur ambassadeur... ou votre pire détracteur. La différence ne tient pas au problème. Elle tient à la manière dont vos équipes y répondent.

Les enjeux business

Dans un contexte où :

- Les avis en ligne influencent directement le taux d'occupation
- Les clients attendent une reconnaissance immédiate
- L'émotion prime sur la perfection technique
- Les équipes sont sous pression opérationnelle constante

La gestion des plaintes devient un acte managérial et stratégique, pas seulement opérationnel.

Objectifs de la formation

Mettre en place une méthode simple, partagée et immédiatement applicable pour :

- Réduire les escalades conflictuelles
- Augmenter le taux de résolution au premier contact
- Transformer une plainte en opportunité de fidélisation
- Protéger et améliorer la réputation de l'établissement
- Réduire la charge émotionnelle des équipes

Objectifs pédagogiques

À l'issue de cette formation, les participants seront en capacité de :

- Appliquer une méthode structurée de gestion des plaintes afin de désamorcer les situations conflictuelles et limiter les escalades vers le management.
- Identifier rapidement les besoins pratiques et émotionnels d'un client mécontent pour favoriser une résolution efficace dès le premier contact.
- Conduire un échange professionnel en situation tendue en mobilisant les techniques d'écoute active, d'empathie et de communication non verbale adaptées.
- Transformer une réclamation en opportunité de fidélisation en proposant des solutions personnalisées et en assurant un suivi structuré.
- Mettre en œuvre des techniques de gestion du stress.

Public visé

- Réceptionnistes
- Coordinateurs Guest Relations
- Managers opérationnels
- Toute fonction en contact direct avec la clientèle

Prérequis

Aucun prérequis technique.

Une expérience en relation client est recommandée.

Durée

1 journée (7 heures)

Format

- 4 à 12 participants
- Présentiel
- Cas pratiques issus de votre établissement

Programme de la journée

1. Comprendre l'insatisfaction client

- Identifier les causes de mécontentement
- Différencier besoin pratique et besoin émotionnel
- Adopter une posture constructive face à la critique

2. Maîtriser l'impact relationnel

- Communication non verbale en situation tendue
- Gestion de la posture et du ton
- Erreurs fréquentes qui aggravent un conflit

3. Appliquer une méthode en 3 étapes

- Montrer que vous comprenez
- Présenter vos excuses avec sincérité
- Agir immédiatement et assurer le suivi

4. Gérer son stress

- Régulation émotionnelle rapide
- Techniques de récupération post-interaction
- Prévenir l'usure professionnelle
- Maintenir la qualité de service sur la durée



Roland Sheppard

*Formateur & Consultant –
Hospitality, Service Excellence
& Leadership*

ROI pour votre hôtel

Réputation

- Diminution des avis négatifs non traités
- Amélioration de la perception de réactivité

Fidélisation

- Augmentation du taux de retour des clients insatisfaits mais bien accompagnés
- Meilleure gestion des compensations

Engagement des équipes

- Moins de stress accumulé
- Plus de confiance face aux situations difficiles

Harmonisation des pratiques

- Une méthode commune
- Moins d'escalades vers la direction

Intervenant : Roland Sheppard

- 35 années d'expérience dans les services premium dont 15 années en formation et direction Learning & Development en Europe
- Expertise luxe et upscale hospitality
- Interventions en français et en anglais

Roland Sheppard Training

roland.sheppard.training@gmail.com

06 09 89 72 36

www.rolandsheppardtraining.com

