

Gestion des plaintes de clients non francophones

Transformer chaque insatisfaction en levier de fidélisation - y compris en anglais

Formation premium dédiée aux établissements hôteliers et boutiques accueillant une clientèle internationale.

Pourquoi proposer cette formation en anglais ?

Dans l'hôtellerie moyen et haut de gamme ainsi que dans les boutiques de marque, la clientèle est internationale. Une plainte en anglais génère souvent plus d'hésitation, plus de tension et un risque accru d'escalade vers le management.

Elle peut impacter directement :

- La réputation internationale de votre établissement
- La fidélité des clients non francophones
- Le niveau de stress des équipes

La gestion des plaintes en anglais n'est pas qu'une question de vocabulaire. C'est une question de posture, de précision lexicale et de maîtrise émotionnelle.

Objectifs de la formation

Permettre à vos équipes de :

- Gérer avec assurance les plaintes de clients non francophones
- Appliquer en anglais une méthode structurée et rassurante
- Désamorcer les tensions sans hésitation linguistique
- Protéger la réputation internationale de votre établissement
- Maintenir une posture professionnelle sous pression

Objectifs pédagogiques

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

- Appliquer en anglais une méthode structurée de gestion des plaintes
- Identifier les besoins pratiques et émotionnels de vos clients internationaux
- Utiliser un vocabulaire professionnel précis
- Proposer des solutions claires et assurer un suivi en anglais
- Mettre en œuvre des techniques de gestion du stress (en français)

Public visé

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

Durée

1 journée (7 heures)

Format

- 4 à 12 participants
- Présentiel
- Cas pratiques issus de votre établissement
- Formation 100 % en anglais ou format mixte FR/EN

Prérequis

Aucun prérequis technique.

Une expérience en relation client est recommandée.

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 mesurable pour votre hôtel

Réputation internationale

- Diminution des avis négatifs liés à une mauvaise gestion linguistique
- Amélioration de la perception de professionnalisme

Fidélisation

- Augmentation du taux de récupération des clients insatisfaits
- Expérience cohérente pour les clients internationaux

Performance opérationnelle

- Moins d'escalades vers la direction
- Plus d'autonomie des équipes

Engagement des équipes

- Confiance accrue face aux situations difficiles
- Réduction du stress lié à la barrière linguistique

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

