

Gestion des plaintes en hôtellerie-restauration : transformez les réclamations clients en levier de fidélisation

Lien : https://afrique-formation.com/formation/gestion-des-plaintes-en-hotellerie-restauration-transformez-les-reclamations-clients-en-levier-de-fidelisation

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
TOU06

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les mécanismes des plaintes clients en hôtellerie-restauration
- Développer une attitude professionnelle face aux réclamations orales
- Maîtriser les techniques de communication en situation difficile
- Gérer efficacement les clients mécontents
- Résoudre rapidement les problèmes sur le terrain
- Transformer les plaintes en opportunités de fidélisation
- Améliorer la qualité globale du service client
- Développer l’autonomie du personnel en gestion de conflit
- Renforcer l’image et la réputation de l’établissement

POUR QUI ?

- Personnel de réception et d’accueil
- Serveurs et chefs de rang
- Maîtres d’hôtel
- Responsables de salle
- Gouvernantes et personnel hôtelier
- Responsables de service client
- Managers en hôtellerie-restauration
- Toute personne en contact direct avec la clientèle

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Comprendre les réclamations clients en hôtellerie-restauration

- Typologie des plaintes clients
- Causes fréquentes d’insatisfaction
- Impact sur l’e-réputation et la fidélisation

2 / Attitudes professionnelles face aux plaintes

- Écoute active et posture professionnelle
- Gestion des émotions du client
- Communication non verbale

3 / Techniques de communication verbale

- Reformulation et clarification
- Langage positif
- Gestion des situations difficiles

4 / Traitement immédiat des réclamations orales

- Prise en charge sur le moment
- Désamorçage des tensions
- Recherche de solution rapide

Afrique Formation

5 / Gestion des clients difficiles

- Types de comportements difficiles
- Techniques de désescalade
- Maintien du calme et du professionnalisme

6 / Résolution de problèmes et prise de décision

- Analyse de la situation
- Choix de solutions adaptées
- Autonomisation du personnel

7 / Suivi et amélioration de la qualité de service

- Traçabilité des plaintes
- Analyse des récurrences
- Amélioration continue de l’expérience client

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Afrique Formation

Prochaines dates programmées

19 au 23 Nov. 2026	Présentiel - Casablanca
13 au 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
30 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation