

FORMATIONS RC

Proximité et disponibilité
Notre équipe intervient partout en France

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

☎ 03 21 01 36 12

✉ contact@essentielformation.com



N'ayez plus peur des
réclamations et voyez-
les comme un moyen
de fidélisation !

20 ANS
2002
2022
ESSENTIEL FORMATION

- **Depuis 2002**

Spécialiste à 100% de la formation
dans les métiers HCR

- Plus de 2900 clients actuels
+ de 6600 participants
+ de 46200 heures de formations

★★★★★ En 2021
98 % de satisfaction

- **Et en bonus,**
Gagnez du temps
Confiez-nous l'administratif !

AKTO

Référencé sur les actions
de branches 2022

GERER LES RECLAMATIONS DES CLIENTS MECONTENTS

2 jours, soit 14 heures

Toujours proche de vous OU chez vous !

Vous souhaitez un financement ?

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !



Public

Salariés et dirigeants des entreprises
du secteur Restauration Collective.

Nos formations sont ouvertes à toutes et à
tous. Si vous êtes en situation de handicap
ou dans une situation nécessitant une
adaptation, consultez nous.



Prestataire formateur

Experts, hommes et femmes de terrain,
en parfaite adéquation avec votre réalité
professionnelle

Retrouvez vos programmes sur : www.essentielformation.com/programmes-RC



**Comment avons-nous pu nous passer de ces
connaissances... 6 mois de gagnés dans nos pratiques !**





NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Un document intitulé « attentes individuelles » est envoyé à l'attention du prescripteur et transmis au bénéficiaire. Ce document complété par le bénéficiaire est à nous retourner par mail avant le début de la formation.

L'objectif est de nous assurer du positionnement du bénéficiaire et ainsi vérifier que ses attentes sont en adéquation avec le programme de la formation souhaitée.



MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ÉVALUATION

L'action de formation se déroulera en **visioconférence** ou en **présentiel** (en fonction du thème et du choix des bénéficiaires).

- Pour les personnes suivant la formation en visioconférence, elles pourront se connecter via l'outil ZOOM et rejoindre le groupe à partir de la convocation qu'elles auront préalablement reçue par courriel comportant les références de la session de formation. Cette convocation sera accompagnée du programme pédagogique.
- La formation en **présentiel** se déroulera dans une salle équipée d'un paperboard, et si nécessaire d'un vidéoprojecteur, afin de pouvoir aisément garantir un bon déroulement de la formation du point de vue pédagogique et technique. Le prestataire formateur remettra dès l'ouverture de la journée le support pédagogique qui permettra à chaque bénéficiaire de suivre le déroulement de l'action de formation.

Une feuille d'émargement individuelle sera conjointement signée par le formateur prestataire et chaque bénéficiaire, pour chaque demi-journée de formation, permettant d'attester de l'exécution de l'action de formation.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- **Définir** la réclamation client
- **Adapter** la communication à la situation
- **Adopter** le bon comportement face à la réclamation du client, écoute, résolution, geste commercial
- **Gérer** le stress dans une situation conflictuelle
- **Savoir répondre** à une réclamation par courrier et sur Internet





PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

1^{er} Jour

1) La réclamation du client – 3h30

Théorie

- Identifier le client et ses attentes.
- Les différents types de réclamations
- Les enjeux de la satisfaction client et de sa fidélisation.

2) Une communication adaptée à la situation – 3h30

Mise en situation : Jeux de rôles

- Les principes de la communication dans la relation client.
- Prendre en compte les composantes de la communication : le verbal et le non-verbal.
- Professionnaliser son langage : Le vocabulaire traduit la qualité de service et la prise en charge du client.

2^{ème} Jour

3) Notoriété : Le comportement à adopter – 5h00

• Théorie

- Adapter son comportement face au client agressif par l'écoute, l'empathie, et la gestion des émotions.
- Utiliser les techniques de communication pour mener l'investigation : le questionnement, la reformulation.
- Connaître les limites de sa fonction pour proposer la solution et savoir l'expliquer au client.
- Utiliser la négociation.
- Faire valider assurer le suivi.
- Maîtriser ses émotions et prise de recul.
- Techniques anti-stress au poste de travail.

4) Les réclamations écrites – 2h00

Théorie et Pratique

- Déchiffrer les différentes réclamations
- Méthodes de rédaction pour répondre
- Les réclamations sur Internet : tout savoir pour répondre correctement tout en promouvant son établissement public (image de l'établissement)





MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des bénéficiaires sera assuré par la direction d'ESSENTIEL et/ou par le prestataire formateur. Le bénéficiaire pourra de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi, contacter ESSENTIEL Formation, et plus précisément dès 8h30, Orlane Nicolas-Mercher pour toute question pédagogique :

 06 88 84 26 14  orlanemercher@essentielformation.com



MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des bénéficiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le prestataire formateur au public présent. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le prestataire formateur veillera à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un tchat sera mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur sera alors donnée.

« Toujours proche de vous OU chez vous ! »



processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

Pensez à l'environnement. N'imprimez ce programme que si vous en avez vraiment besoin.



SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.



ORGANISATIONS ET TARIFS

Horaires de formation : 14h : 8h45 – 12 h30 / 13h30 – 17 h15.
Déduction faite des deux pauses de ¼ heure de 10 h 30 à 10 h 45 et de 15 h 30 à 15 h 45.

Formation en INTER (regroupant différentes entreprises)
300 euros nets de taxes par personne pour chaque journée de formation.

Formation en INTRA (Chez vous, rien que pour votre équipe)
pour un groupe entre 2 à 10 personnes. 1400 euros nets de taxes par jour par groupe.

Vous souhaitez un financement ?
Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

Proximité et disponibilité.
Notre équipe intervient partout en France.

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

 03 21 01 36 12

 contact@essentielformation.com

www.essentielformation.com

