



# PROGRAMME DE FORMATION

## GESTION DES CONFLITS CLIENTS

Parcours concourant au développement des compétences

Action de formation réalisée selon les articles L.6313-1 et 6313-2 du Code du travail

### OBJECTIF PROFESSIONNEL VISE

Être capable de gérer les conflits clients avec le soutien de sa direction si besoin.

### SOUS OBJECTIFS D'APPRENTISSAGES

Maîtriser les situations à risques  
Prendre du recul dans le conflit  
Canaliser son stress et ses émotions  
Apporter une solution adaptée .

### PUBLIC VISÉ

Chefs d'entreprises, gérants, directeurs, réceptionnistes, commerciaux, serveurs et tout personnel travaillant en équipe et au contact des clients.

### A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur cette formation. Aussi si vous rencontrez une quelconque difficulté nous vous remercions de contacter Thierry Duthay au 06.76.33.35.07

### NOMBRE DE PARTICIPANTS

6 à 12 personnes (en inter ou intra)

### DURÉE

14 heures (2 jours de 7h00)

### PRÉ REQUIS

Expérience professionnelle de 1 à 2 ans en exploitation.  
Aucun prérequis technique particulier

### INSCRIPTION

Mail [thierry.duthay@gmail.com](mailto:thierry.duthay@gmail.com)  
Tél :06.76.33.35.07

### CONTENU DE LA FORMATION SUR 2 JOURS

#### Comprendre les caractéristiques d'une plainte client

Savoir identifier la/les cause(s)

Evaluer les réelles conséquences

Dissocier les faits des émotions

#### Bien se connaître pour être à l'aise

Le langage verbal

Le langage non verbal

Les principes de la communication

Les attitudes positives par des réflexes conditionnées

#### Gérer les situations conflictuelles

L'écoute active, L'empathie

Savoir se protéger

Savoir quand et comment passer en mode solution

#### Tirer parti des situations conflictuelles

Transformer une plainte client en atout commercial

Comment canaliser une frustration client pour éviter/limiter les dépôts d'avis négatifs sur Internet

Pourquoi et comment répondre aux avis négatifs

#### Les conflits au sein d'une équipe

Les différents types de conflits

Identifier les origines, évaluer les attitudes

#### Comment et pourquoi résoudre les conflits

Eviter l'installation et l'escalade

Ecouter et comprendre l'autre, l'arbitrage

Tirer parti des conflits : la prévention

### FORMATEUR

Thierry DUTHAY consultant formateur depuis 12 ans

Expert dans le domaine de l'hôtellerie et la restauration avec une expérience professionnelle depuis 45 ans.

Certifié Formateur pour Adultes

Certifié méthode « Arc en Ciel disc » basé sur le comportemental

Certifié COACH ICI ( Institut Coaching International de Genève)

CV et diplômes sur demande

### MOYENS MATERIELS

Supports visuels Power Point . La salle de formation dispose de tableaux mural ou sur pieds et de multiprises pour branchements.

Le lieu et la salle de formation sont visités en amont de l'action de formation.

Les participants sont invités à venir avec leur matériel de

prises de notes et les documents souhaités en travail.

Des boissons diversifiées sont offertes à disposition dans la salle.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES & D'ENCADREMENT

Animation en projection vidéo & paper board ou tableau.

Alternance d'exposés théoriques.

Exercices. Mise en situation pratiques.

« jeux de rôles » ... filmés avec tablette .

Participation active et participative des stagiaires.

## SUIVI ET ÉVALUATION

Un positionnement individuel de chaque stagiaire en amont de la formation par questionnaire.

Un tour de table est effectué en début et en fin de chaque journée avec les participants.

Des exercices seront réalisés en continu durant la formation.

Un auto positionnement par le stagiaire de son niveau d'atteinte des objectifs fixés est réalisé au début et à la fin .

Un questionnaire d'évaluation individuel de la satisfaction sur le stage .

Un plan d'action des axes d'améliorations individuels écrit par le stagiaire.

Un bilan avec le commanditaire est réalisé en fin de formation.

## DOCUMENTS CONTRACTUELS

### FOURNIS

Toutes les actions de formations dispensées par Thierry Duthay font l'objet d'une convention de formation car elles sont dispensées à des structures et non à des particuliers.

Tout document contractuel est accompagné du règlement intérieur de la formation téléchargeable sur le site Web de DUTHAY-FORMATION, du devis et de la convocation, de l'attestation d'informations préalable à l'inscription du stagiaire.

## APPLICATION DU RGPD PAR DUTHAY-FORMATION

Les informations fournies et saisies dans les documents contractuels de formation qui sont échangés entre nos deux structures, sont utilisées uniquement dans le cadre de notre relation commerciale.

Par votre retour de documents vous acceptez l'utilisation de vos informations exclusivement par DUTHAY-FORMATION le temps de la formation et de son traitement amont et aval. Vous pouvez à tous moments exercer vos droits en lien avec la réglementation RGPD , en m'adressant un mail individualisé me précisant vos attentes :

[thierry.duthay@gmail.com](mailto:thierry.duthay@gmail.com)

## ENGAGEMENT QUALITE DE DUTHAY-FORMATION

L'organisme prestataire d'actions de développement des compétences satisfait aux exigences du Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle , **le certificat Qualiopi est téléchargeable sur le site Web de DUTHAY-FORMATION.**

L'intervenant est spécialisée en Formation des Adultes

*(copies des diplômes et références clients sur simple demande).*

## INDICATEURS DE RESULTATS DE DUTHAY-FORMATION :

Un taux de satisfaction de 88% a été validé par les stagiaires en formation avec Thierry DUTHAY année 2025.

## COUT DE LA FORMATION ACTION

Voir proposition de convention de formation réalisée sur mesure fournie en net de TVA selon l'article 261.4.4 du CGI.

## LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :

Trois semaines minimum après la date de demande d'action de formation.

Modalités d'inscription contacter Thierry Duthay par téléphone 06.76.33.35.07

## SANCTION DE LA FORMATION

Un certificat de réalisation est adressé au stagiaire et/ou au commanditaire employeur et/ou à l'OPCO ou FAF ( selon le financeur désigné pour ladite formation.

