OLIMA GROUP
FORMATION • CONSEIL • ACCOMPAGNEMENT

RÉCEPTION ET ACCUEIL

Gestion des réclamations et situations difficiles à la réception

Traiter avec professionnalisme les réclamations et les situations conflictuelles à la réception, en préservant la satisfaction du client et l'image de l'établissement.

DURÉE **De 7 h à 35 h selon votre besoin**	MODALITÉ **Présentiel, intra-entreprise**	LIEU **Dans vos locaux**
EFFECTIF **1 à 12 stagiaires**	HORAIRES **9h – 12h30 / 13h30 – 17h**	TARIF **Inter : 490 € HT par participant et par jour · Intra : sur devis**

1 Objectifs pédagogiques

Objectif général : traiter avec professionnalisme les réclamations et les situations conflictuelles à la réception, en préservant la satisfaction du client et l'image de l'établissement.

Objectifs opérationnels : à l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les causes fréquentes d'insatisfaction en hôtellerie
- Appliquer une méthode structurée de traitement de la réclamation
- Garder la maîtrise de soi face à un client mécontent ou agressif
- Proposer un geste commercial adapté dans le cadre défini par la direction

2 Public visé et prérequis

Public : Dirigeants et salariés des hôtels : réception, étages, restauration, encadrement.

Prérequis : Aucun. Un test de positionnement est réalisé avant la formation.

3 Contenu de la formation

Module 1 — Comprendre l'insatisfaction du client

- Sources récurrentes de réclamation : chambre, bruit, propreté, facturation, attente
- Écart entre promesse commerciale et expérience vécue
- Mécanismes de l'émotion et de l'escalade du conflit
- Conséquences d'une réclamation mal traitée sur les avis en ligne

Module 2 — Méthode de traitement et gestion de soi

- Écoute sans interruption, reformulation et empathie
- Recherche de solution : changement de chambre, intervention technique, compensation
- Gestes commerciaux et niveau de délégation
- Gestion du stress et maîtrise des émotions
- Transmission à la direction et suivi de la réclamation

Module 3 — Situations difficiles et mises en situation

- Client agressif, client en état d'ébriété, comportement inapproprié dans le hall
- Délogement suite à une surréservation : annonce et prise en charge
- Contestation de facture ou de frais de no-show
- Mises en situation en binôme à partir de cas vécus dans l'établissement
- Débriefing et élaboration de réponses types

4 Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets
- Études de cas pratiques issues de situations réelles
- Mises en situation et jeux de rôle
- Exercices individuels et en sous-groupes
- Remise de fiches-outils opérationnelles

5 Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire d'analyse des besoins et test de positionnement
- Pendant : quiz de validation des acquis et évaluation des mises en pratique
- En fin de formation : test d'évaluation des acquis et questionnaire de satisfaction
- À froid : questionnaire de mise en application 2 à 3 mois après la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation

6 Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous signaler, avant l'inscription, tout besoin d'adaptation (matériel, logistique, rythme) : notre référent handicap étudie avec vous les solutions possibles.

Référent handicap : Olivia MARCIANO — contact@olimagroup.fr

7 Profil du formateur

Formateur expert du domaine, disposant d'une expérience professionnelle confirmée et de compétences pédagogiques en formation d'adultes. CV transmis sur demande.

8 Modalités et délais d'accès

Formation accessible sous 7 jours ouvrés minimum après l'analyse du besoin et la signature de la convention, sous réserve de l'accord de prise en charge de votre OPCO.

9 Indicateurs de résultats

Taux de satisfaction global 2026 : 98 % — 1 226 stagiaires formés, 9 780 heures de formation dispensées.
Programme mis à jour le 05/10/2026.

Inscription et devis
Olivia MARCIANO · 01 89 62 90 08 · 06 27 22 00 30
contact@olimagroup.fr · olimagroup.fr

Prise en charge possible par l'OPCO de votre entreprise selon ses critères.
Programme adaptable à vos besoins après analyse préalable.