Gérer les situations délicates avec les clients en salon VIP aéroportuaire

1 jour 7 heures et 30 minutes

Programme de formation

Public visé

Cette formation s'adresse principalement aux hôtesses et hôtes de salons VIP dans les aéroports. Ces professionnels sont souvent en contact direct avec des clients, ce qui les expose à des situations délicates liées à la consommation d'alcool ou d'autres substances. Il est recommandé que les participants aient une expérience préalable du contact client, bien que cela ne soit pas un prérequis strict.

La formation est conçue pour renforcer les compétences des professionnels qui souhaitent améliorer leur gestion des situations difficiles, tout en maintenant un haut niveau de service et de professionnalisme.

Pré-requis

Aucun prérequis spécifique n'est nécessaire pour s'inscrire à cette formation. Cependant, une expérience préalable dans le contact avec la clientèle est fortement recommandée. Cela permettra aux participants de mieux comprendre les enjeux liés à la gestion des situations délicates et d'appliquer les compétences acquises de manière plus efficace.

Objectifs pédagogiques

L'objectif général de cette formation est de permettre aux hôtesses d'accueil des salons VIP de reconnaître, prévenir et gérer avec tact les situations sensibles liées à la consommation d'alcool ou d'autres substances par les clients. À l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables de :

- Identifier les signes comportementaux liés à une consommation excessive.
- Adopter une posture professionnelle adaptée à chaque situation rencontrée.
- Décider à quel moment il est nécessaire d'interrompre le service de manière appropriée.
- Utiliser des techniques de communication non violente pour gérer les conflits.

Cette formation vise également à renforcer la confiance des hôtes et hôtesses en leur fournissant les outils nécessaires pour gérer efficacement les situations délicates, tout en maintenant un niveau de service élevé.

Description / Contenu

Cette formation spécialisée vise à équiper les hôtesses et hôtes de salons VIP aéroportuaires des compétences nécessaires pour gérer avec professionnalisme les situations délicates liées à la consommation d'alcool ou d'autres substances. Au programme, les participants apprendront à reconnaître les signes de consommation excessive, à adopter une posture professionnelle face à différents types de comportements, et à savoir quand interrompre le service de manière appropriée.
Le contenu de la formation est structuré autour de plusieurs modules. Dans un premier temps, les stagiaires apprendront à comprendre les effets et les risques associés à la consommation d'alcool et d'autres substances. Cela comprend l'identification des signaux faibles et forts, ainsi que la réglementation applicable en zone aéroportuaire. Ils seront également amenés à participer à des mises en situation pour repérer ces signes en conditions réelles.

Ensuite, la formation aborde la posture professionnelle et la communication. Les participants apprendront à s'affirmer sans agresser, en utilisant des techniques de désescalade et de communication non violente. Des mises en situation express permettront de s'entraîner à formuler des refus sans déclencher de conflit.
Un autre module crucial aborde la décision de ne plus servir un client et les procédures à suivre dans de telles situations. Les stagiaires seront sensibilisés à la gestion d'un client sous influence en salle VIP, afin de préserver la sécurité et le confort des autres passagers.
La formation comprend également un atelier immersif avec des jeux de rôle, permettant aux participants d'observer des comportements simulés et d'utiliser des grilles d'analyse comportementale. Un débriefing en groupe sera effectué pour partager les expériences et les réflexions sur ce qui aurait pu être fait différemment.
Enfin, un quiz sur les notions clés et une auto-évaluation des compétences permettront de vérifier les connaissances théoriques acquises et les progrès réalisés par chaque participant.

Modalités pédagogiques

Les modalités pédagogiques de cette formation sont variées et adaptées aux besoins des participants. Elles incluent :

- Des apports théoriques illustrés par des exemples concrets pour faciliter la compréhension.
- Des études de cas réels rencontrés en salon VIP, permettant aux stagiaires de se familiariser avec des situations concrètes.
- Des jeux de rôle et mises en situation pour pratiquer les techniques apprises dans un cadre sécurisé.
- Des grilles d'analyse comportementale et des outils d'évaluation pour aider à la prise de décision.
- Des débriefings collectifs pour partager les expériences et analyser les situations rencontrées dans le groupe.

Cela permet une approche interactive et engageante, favorisant l'apprentissage par la pratique.

Moyens et supports pédagogiques

Les supports pédagogiques remis aux stagiaires incluent :

- Une fiche mémo sur les signes de consommation et les postures adaptées à adopter.
- Une grille d'aide à la décision pour savoir si l'on doit servir ou non un client.
- Une liste de phrases-clés pour désamorcer une situation tendue avec courtoisie.

Ces supports sont conçus pour être des outils pratiques que les participants pourront utiliser dans leur travail quotidien.

Modalités d’évaluation et de suivi

Les modalités d'évaluation des connaissances et compétences acquises lors de cette formation incluent :

- Un quiz sur les notions clés abordées au cours de la formation pour vérifier la compréhension.
- Une évaluation des comportements et réactions des stagiaires pendant les mises en situation.
- Un auto-positionnement des compétences pour que chaque participant puisse évaluer ses propres progrès réalisés.

Ces méthodes d'évaluation permettront de s'assurer que les objectifs de la formation ont été atteints et que les stagiaires se sentent confiants dans leur capacité à gérer des situations délicates.

Modalités Accessibilité

Cette formation prend en compte les besoins des personnes en situation de handicap. Les moyens matériels et humains mis en œuvre comprennent :

- Des supports de formation adaptés aux différentes formes de handicap.

- Des modalités d'évaluation accessibles pour tous les participants.
- Une sensibilisation des intervenants sur les différentes situations de handicap afin d'assurer une inclusion totale.

Les participants sont encouragés à faire part de leurs besoins spécifiques lors de l'inscription afin que des accommodations appropriées puissent être mises en place.

Profil du / des Formateur(s)

10/10/2026