

les 21 & 22 septembre 2026

Sommets
du tourisme
Auvergne-Rhône-Alpes



Trajectoirestourisme
Auvergne-Rhône-Alpes

Session n°7

Incivilités clients : comment désamorcer les crises et protéger ses équipes ?

14h04

**Vous êtes stupide. Je veux
parler à votre responsable,
maintenant !**

Je ne vous trouve pas sur la liste.
Avez-vous bien reçu un mail de
confirmation ?

Je ne comprends pas; une page
m'indiquait que ma demande
avait bien été prise en compte

14h02

Si votre nom n'est pas sur la liste,
c'est que votre réservation n'a pas
été validée

14h03

C'est ma faute maintenant. Alors
on fait quoi ? On est venu exprès

Je n'y peux rien Monsieur. Il fallait
attendre ce mail de confirmation.
La visite est complète. Je ne peux
rien faire. Désolé.

3 réflexes à retenir

1

RALENTIR

Je me gère avant de vouloir gérer le client.

2

RECONNAÎTRE

Je reconnais ce que vit le client sans cautionner son comportement.

3

REGULER

Je garde le lien et oriente vers une solution, je pose le cadre et je sais arrêter si nécessaire.



Ralentir



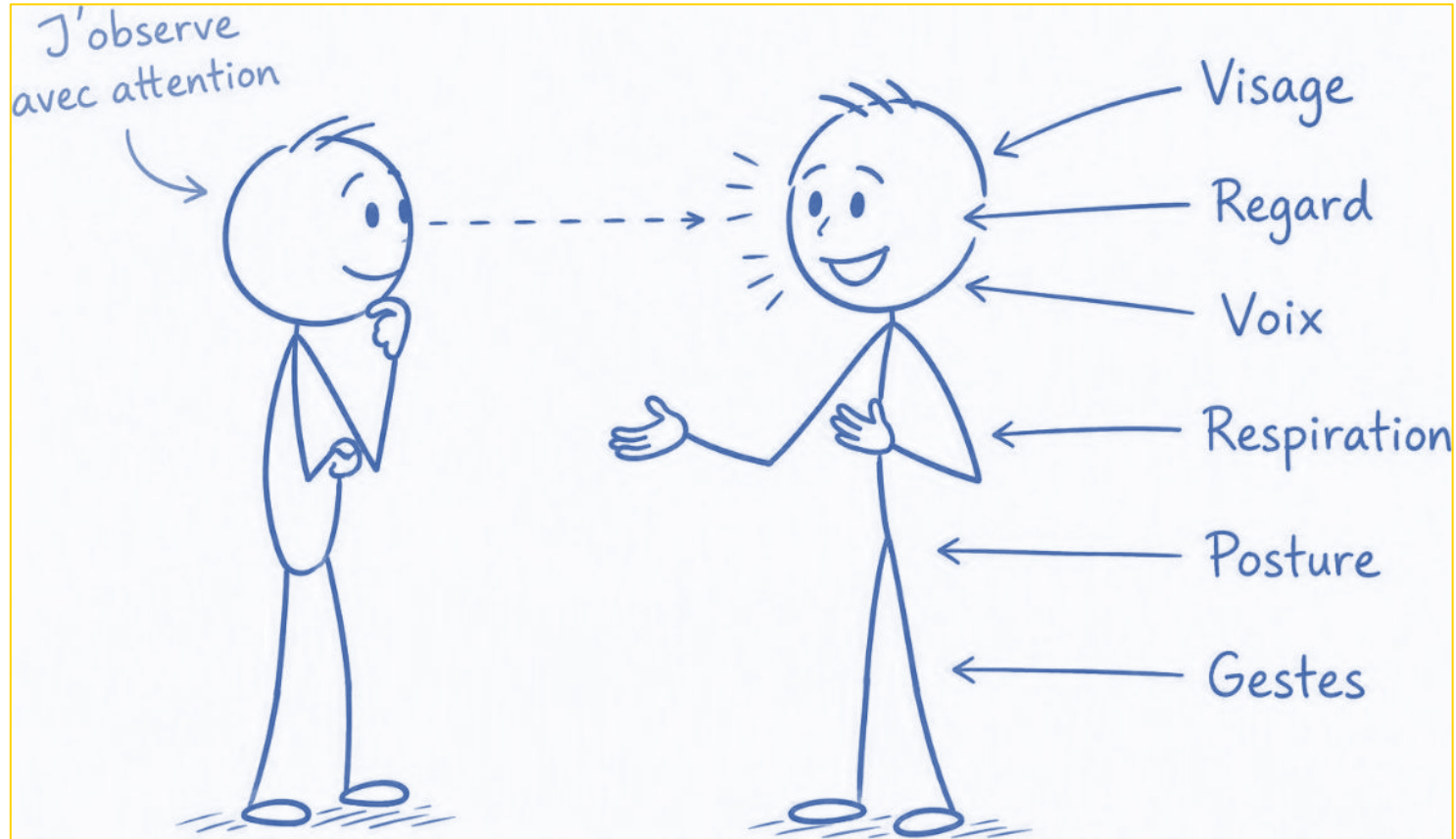
Quelles étaient les situations clients qui mettaient en difficulté vos équipes ?

Est ce qu'il y a eu un déclencheur pour leur proposer une formation spécifique ?

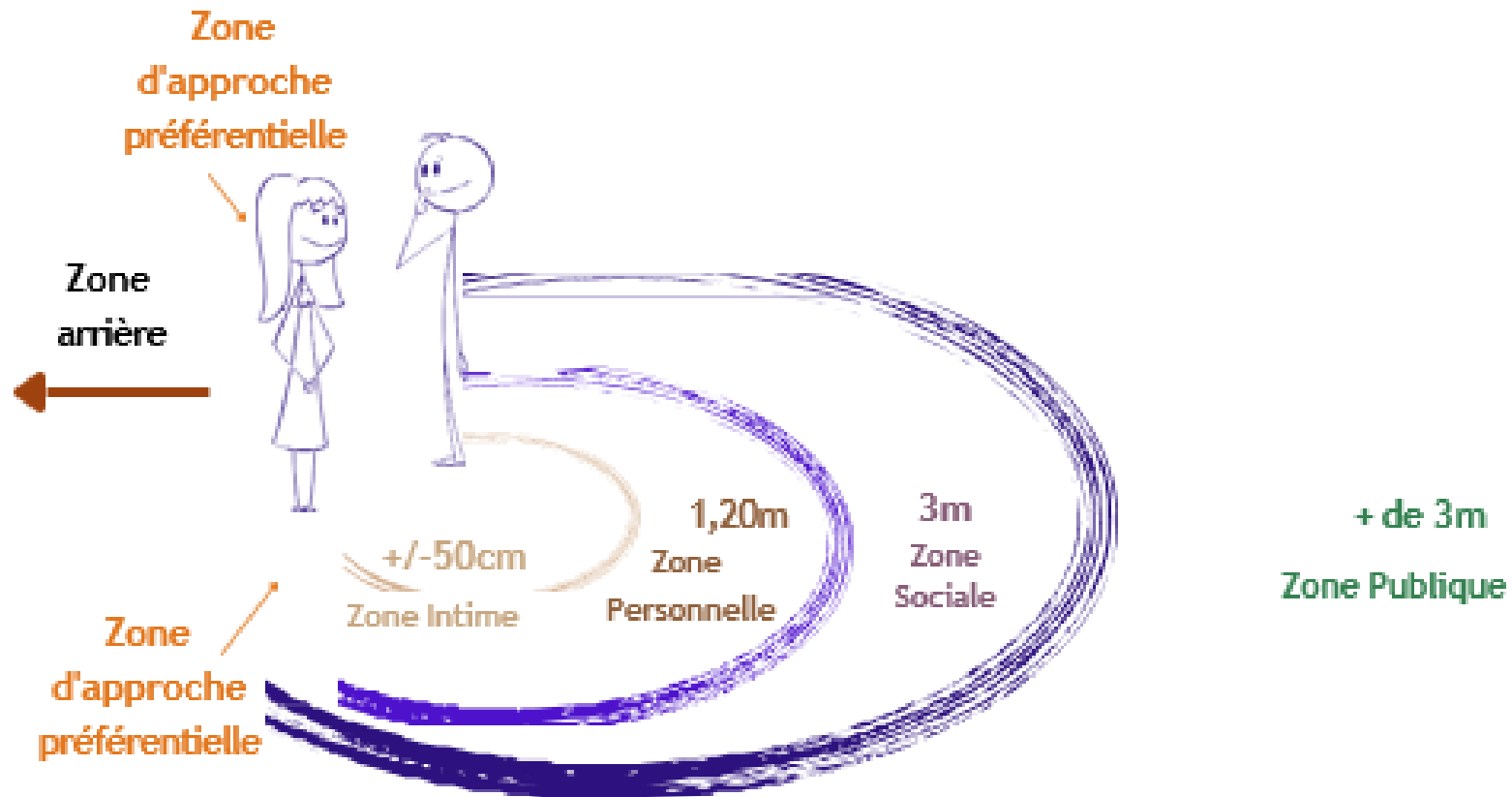
[Cliquez sur la photo pour lire la vidéo](#)



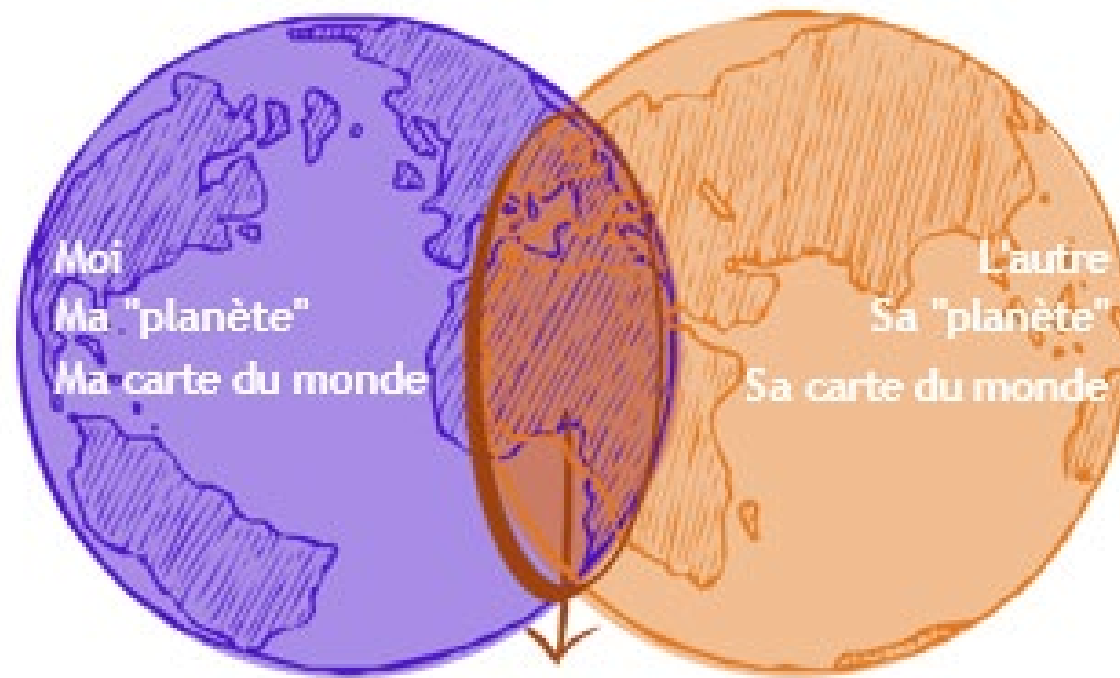
Observer son interlocuteur : la calibration



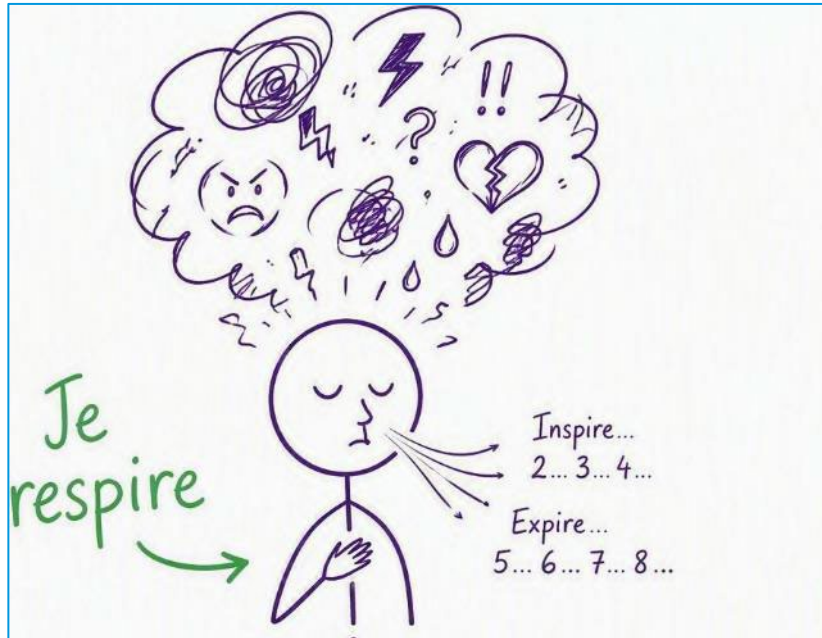
Maîtriser le capital spatial : la proxémie



La solution est chez l'autre : **synchronisation**



Gérer ses émotions : la temporisation



Et tout le monde s'en fout #3 - Les émotions -



Lire K



0:37 / 3:42





Reconnaître



**Parmi les changements
de posture que vous
avez travaillés, quel est
celui qui vous sert le
plus aujourd'hui ?**

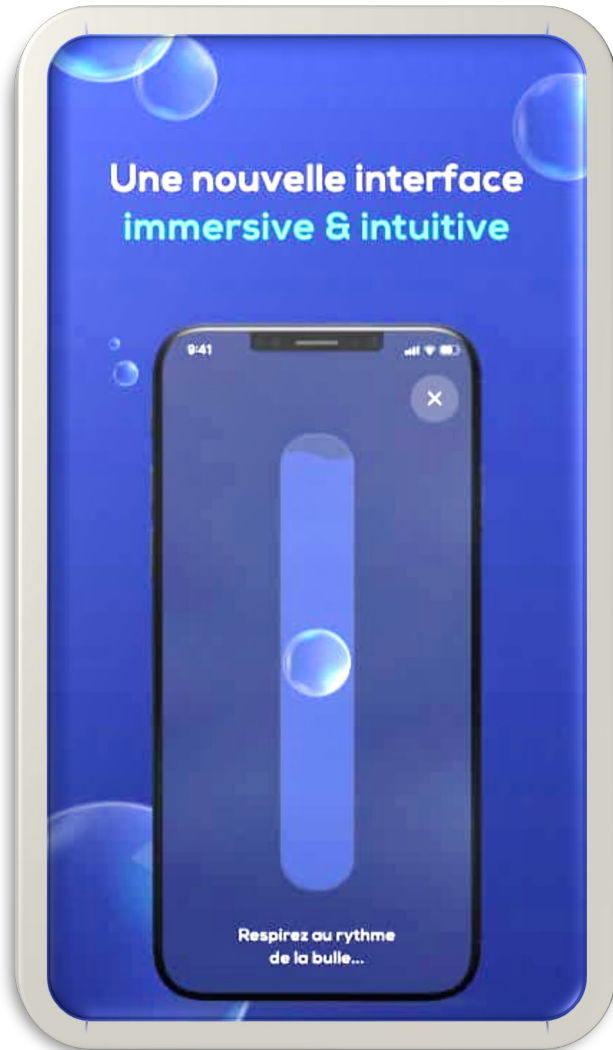
[Cliquez sur la photo pour lire la vidéo](#)



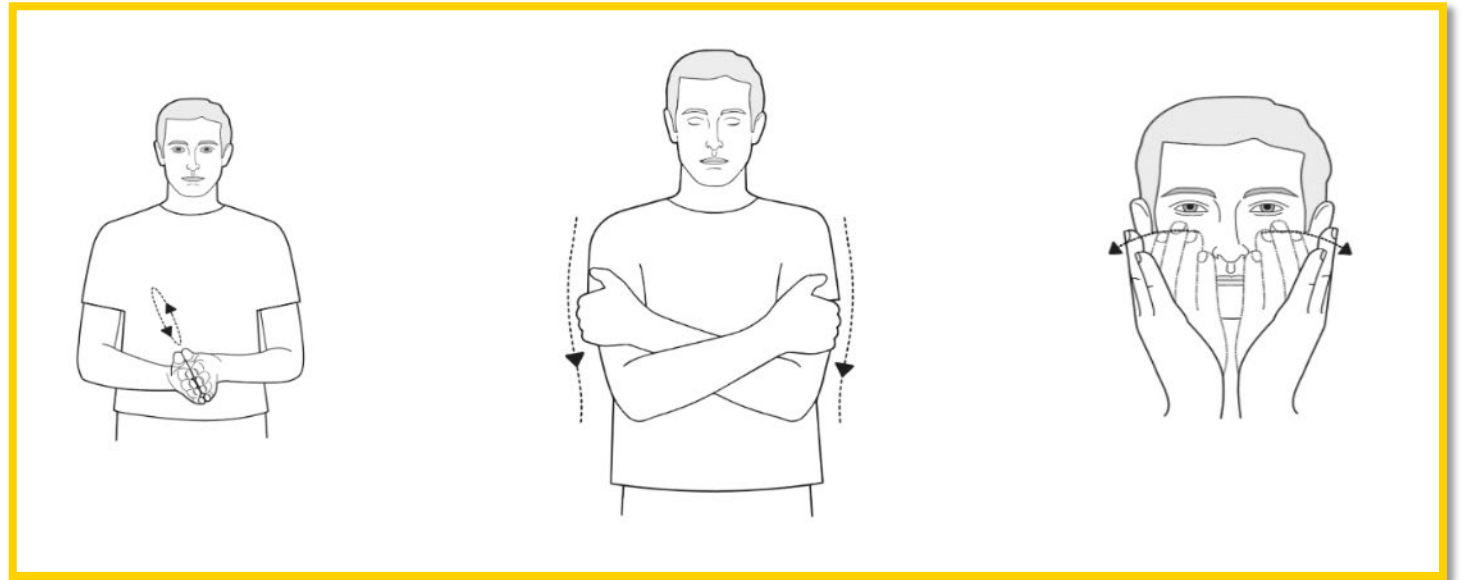
Reconnaître ses **stresseurs** et leur intensité



Quelques méthodes pour gérer son stress, vite fait, bien fait



Havening



Puis prendre en considération le client

**Le client a
toujours raison**

Le client a toujours
ses
raisons

Reconnaître $\neq$ Donner raison

On peut accueillir la colère sans accueillir l'agression.

Enfin, **décoder** avant de répondre

COMPORTEMENT → ÉMOTION → BESOIN



Ce que je vois

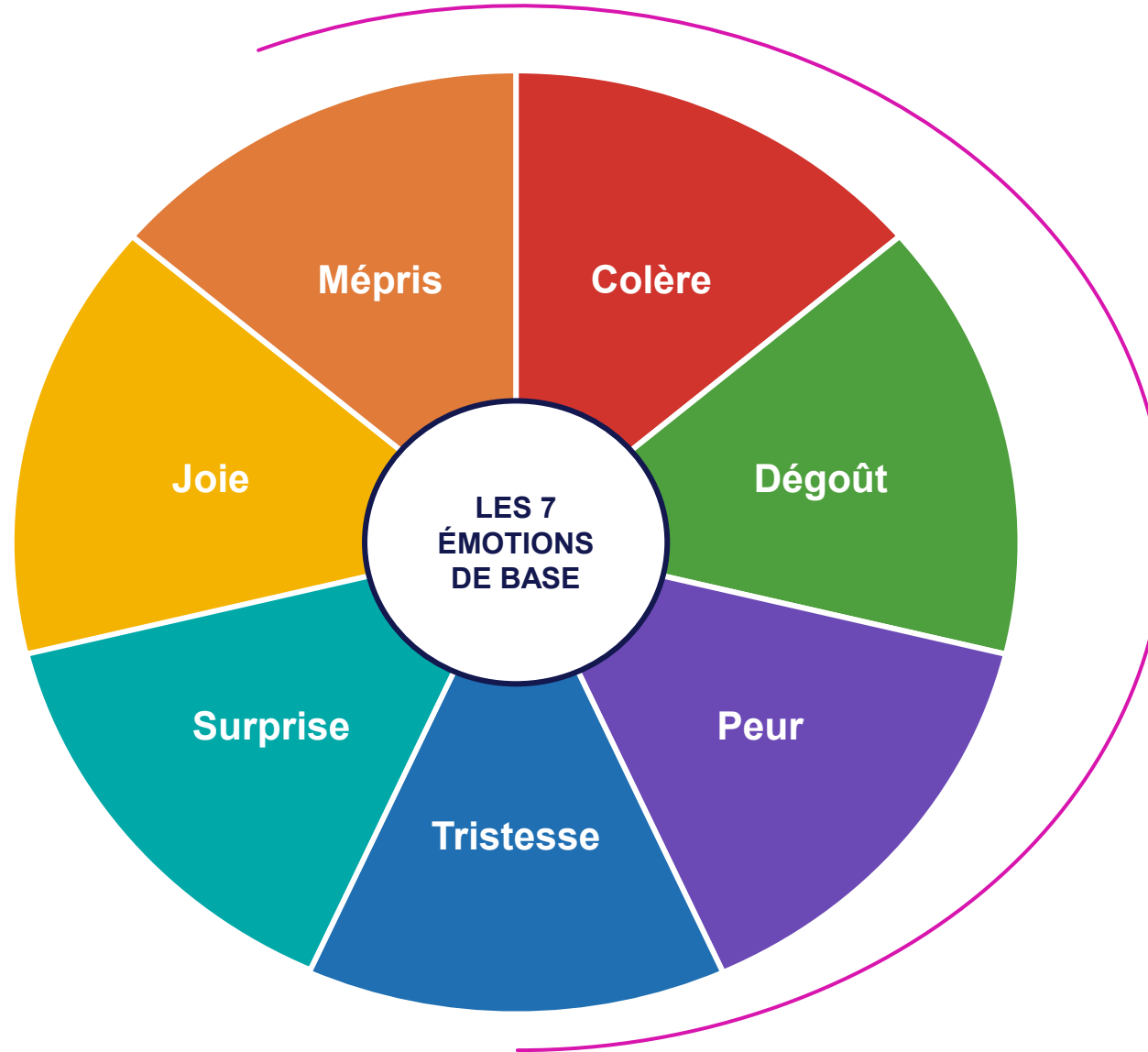


Ce que je reconnais

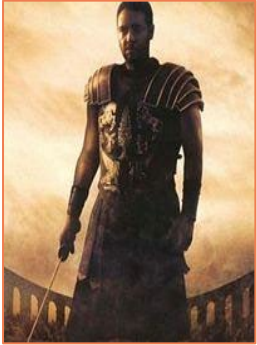


Ce qu'il recherche

Les émotions de l'autre



Répondre en mode **GLADIATEUR** ou **ENQUÊTEUR** ?



- Je me justifie
- Je coupe
- Je rigidifie
- Je veux avoir raison



- J'écoute
- Je questionne
- Je cherche une issue
- Je reste souple

Le piège : entrer dans le combat de justification

Mini-laboratoire en plénière

Ne répondez pas encore. Décodez.

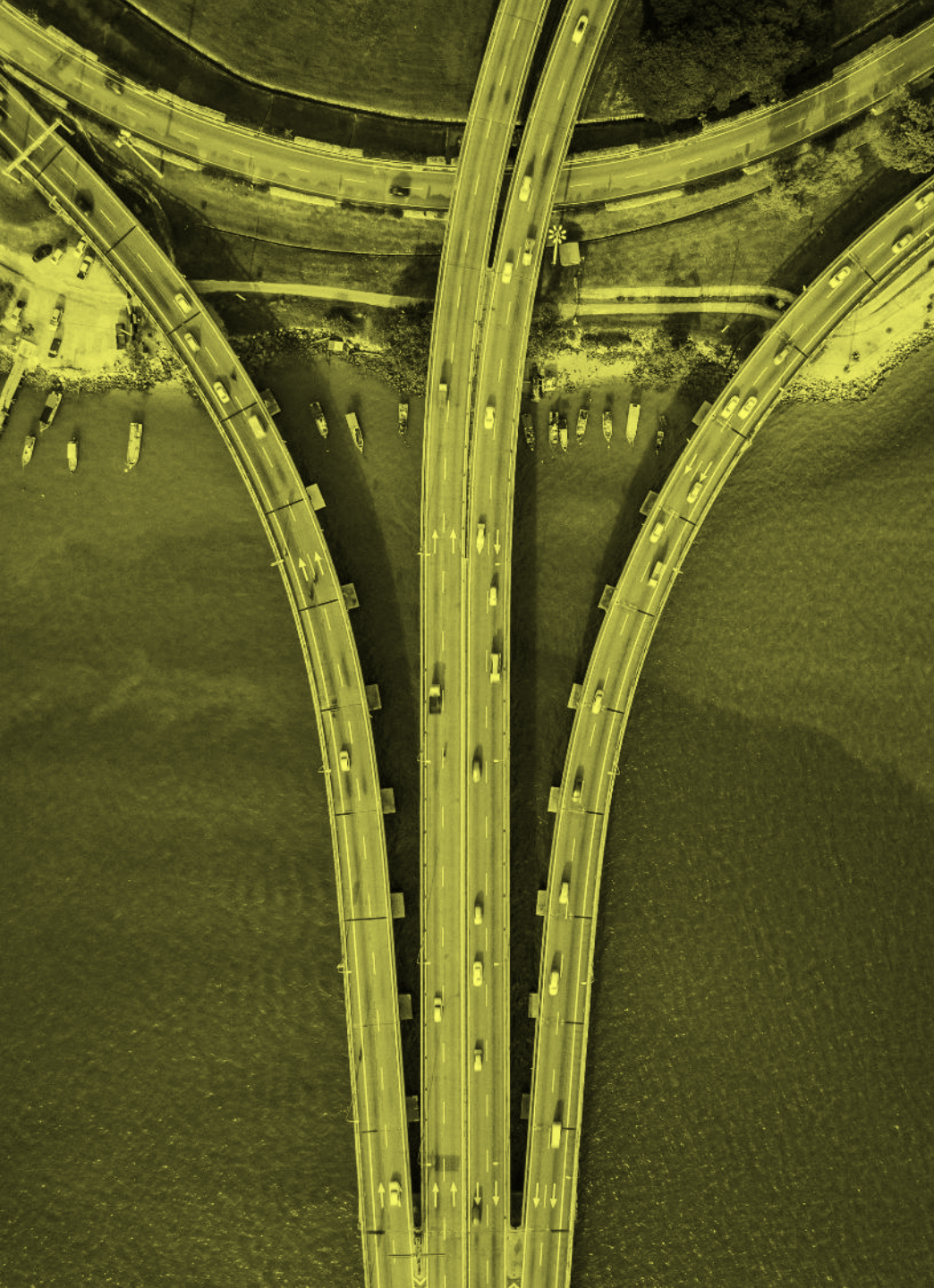
Pour chaque phrase client :

1. Que ressent-il ?
2. Que cherche-t-il ?
3. Quelle première phrase apaise sans céder ?

« 280 € la nuit pour ça ? Vous vous moquez de moi ? »

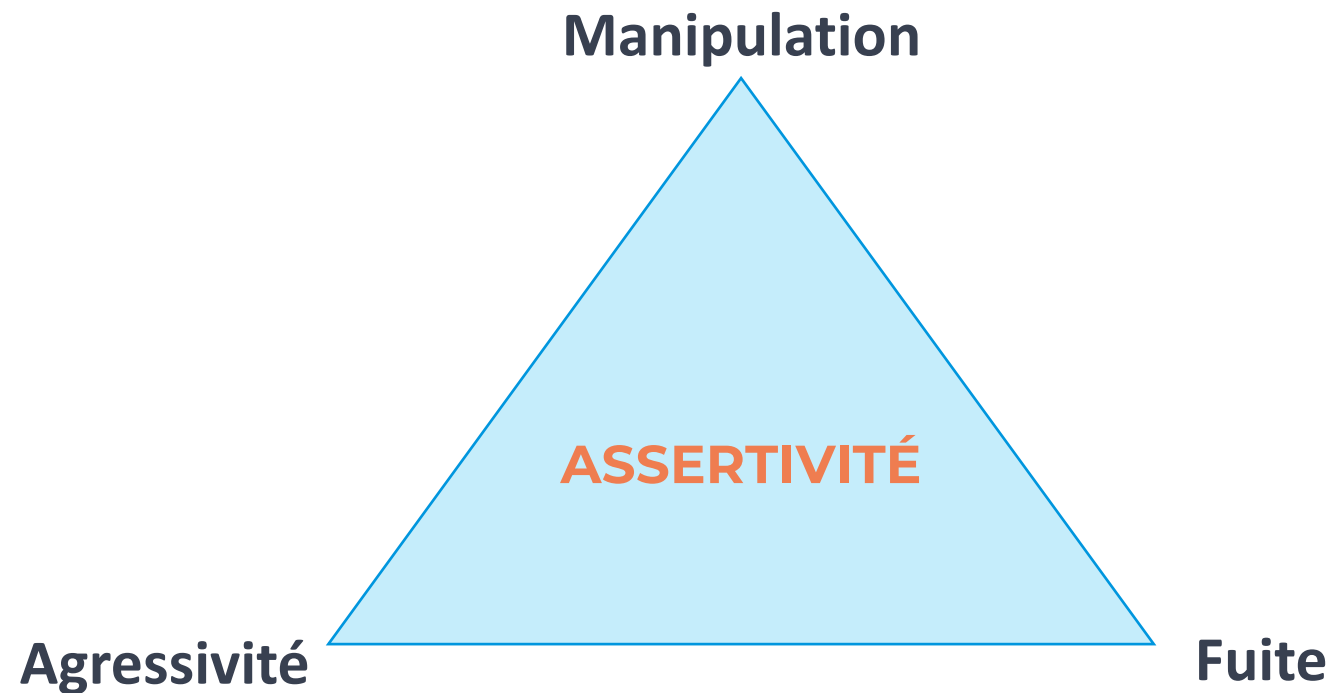
« Je suis venu pour rien et personne ne m'a prévenu ! »

« Ça fait dix minutes qu'on me parle de règlement. Moi je veux qu'on m'écoute ! »



Réguler

La posture gagnante : ni **PAILLASSON**, ni **PITBULL**



Peser l'échelle de **gravité** de la situation

Le client exprime une insatisfaction : le dialogue existe encore.

La relation se dégrade : ton qui monte, accusation, sarcasme, interruptions.

Respect ou sécurité ne sont plus réunis : menaces, intimidation, violence, propos discriminatoires.



DÉSAMORCER

AGIR VITE ou RECADRER

ARRÊTER / RELAYER

Question clé : puis-je encore dialoguer utilement dans un cadre acceptable ?

Le non **UTILE**



À quoi dites-vous OUI quand vous dites NON ?

Sentier fermé

OUI à la **SÉCURITÉ**

Chambre pas prête

OUI à la **QUALITÉ**

Activité annulée météo

OUI à la **PROTECTION**

Remboursement hors cadre

OUI à **L'ÉQUITÉ**

Structurer sa réponse en 4 temps : méthode DESC

- 1 Je **DECRIS** les faits (sans interprétation)
- 2 J'exprime les **EMOTIONS**
- 3 Je propose une **SOLUTION**
- 4 Je **CONCLUS**

2 éléments de langage utiles



Oui ET / Oui mais

Quand vous / Quand je

Testons-nous

- 1 Je **DECRIE** les faits
- 2 J'exprime les **EMOTIONS**
- 3 Je propose une **SOLUTION**
- 4 Je **CONCLUS**

Cela fait vingt minutes que j'attends, je veux ma chambre immédiatement. Alors bougez-vous !

Vous annulez à cause de trois gouttes et vous appelez ça du professionnalisme ?



**Est-ce que la formation a
seulement changé votre
manière de répondre aux
clients, ou a-t-elle aussi
changé quelque chose
dans l'équipe et dans
votre organisation ?**

[Cliquez sur la photo pour lire la vidéo](#)



Les incivilités c'est l'affaire de tous



1

Qui intervient ?

2

À partir de **quand** ?

3

Avec quelle **marge de manœuvre** ?

4

Comment **transmet**-on ?

5

Comment **trace**-t-on ?

6

Que fait-on **après** l'incident ?



**Vous témoignez
aujourd'hui face à
d'autres professionnels
du tourisme, qu'auriez-
vous envie de leur dire ?**

[Cliquez sur la photo pour lire la vidéo](#)





Formation

Accueil et relation client : gérer les situations difficiles et les incivilités

- Comprendre les mécanismes des situations difficiles et des incivilités
- Acquérir des techniques pour anticiper et désamorcer les situations difficiles
- Poser des limites fermes et faire respecter un cadre
- Se protéger et construire une organisation collective pour faire face ensemble



Formation collective ou intra-entreprise

Clermont-Fd en mars 2027

Chambéry au 2^{ème} trimestre 2027

Notre site
internet vient
d'évoluer...
allez le visiter !



L'adresse n'a pas changé

WWW.TRAJECTOIRES-TOURISME.COM 🔍

Merci de votre attention