

PROGRAMME DE FORMATION 2022

Prévention et Gestion des conflits à l'accueil

Lieu de la formation : Montpellier

Durée : 2 journées

Nombre total d'heures de formation : 14

Date(s) : 19 mai, 20 mai (Nombre total d'heures de formation : 14)

Tarif de la formation

335 € net de taxes.

Pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO :

- N° de Déclaration d'Activité : 76340953834
- N° SIRET : 83203963000039

Salariés de droit privé des organismes institutionnels du tourisme, n'oubliez pas de faire votre demande de prise en charge auprès de l'AFDAS ! Sans convention de formation à jour dans l'espace Afdas, le CRTL au moment de la facturation, se verra dans l'obligation de facturer directement la structure.

Finalité

Gérer les situations difficiles et les phases aigües des conflits

Objectifs opérationnels

Comprendre les mécanismes et prévenir les situations et les comportements agressifs et la gestion des conflits.

Différencier les concepts d'agressivité ; de violence ; et d'incivilité.

Gérer les situations difficiles et les phases aigües des conflits et techniques d'apaisement.

Réaliser une réponse adaptée aux divers situations et comportements agressifs, violent en face à face ou au téléphone.

Connaître les techniques d'apaisement / distinguer les différentes situations et leur graduation, gérer ses émotions pour prendre du recul.

Mettre en place une gestion de la non-satisfaction client génératrice d'amélioration

Public cible

Personnels d'accueil des offices de tourisme

Pré-requis

Aucun.

Caractéristiques et modalités

- **Durée** : 2 journées
- **Nombre d'heures** : 14 heures
- **Dates** : 19 mai, 20 mai
- **Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 - 12
- **Horaires** : 9h00-12h30 et 14h00-17h30
- **Lieu** : Montpellier
- **Code action** : 26021

Accessibilité : Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. En amont de la formation, nous définissons ensemble comment vous proposer le parcours le plus adapté.

Modalités d'accès : Inscription en ligne sur le site pro du CTRL Occitanie <https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

Délai d'accès : Les formations du CTRL Occitanie sont accessibles de leur mise en ligne jusqu'à 15 jours avant la 1ère journée de formation (temps requis pour confirmation de la session et envoi des convocations). Passé ce délai, il est préférable de prendre contact avec le service formation pour s'enquérir des éventuelles places disponibles et des possibilités d'inscriptions en ligne. *Contacts : Sylvie Bonnefoy au 04 30 63 84 25 ou formation@crtoccitanie.fr*

Intervenants

Caroline Belin

Expérience dans la formation depuis 2003

100% de formations tourisme

Public formé : env. 95% d'employés d'Offices de Tourisme

Formation du TOP 5 : 265 stagiaires formés depuis 2011 – Formations Animation du Réseau de Sociopros + Services aux Sociopros

Clients : Trajectoires Tourisme / Innovation & Développement Tourisme 74 / CRT Occitanie / CRT Centre Val de Loire / OT Bretagne / Conseil Général des Vosges / Essonne Tourisme / OT Normandie / Fédération Réunionnaise du Tourisme / Cévennes Tourisme

Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

Moyens mis à disposition : Support papier pour les participants : exercices, diapositives PowerPoint, place pour la prise de notes. PowerPoint. Paper-board pour les exercices et débriefing

Méthodes pédagogiques : 30% apports théoriques PowerPoint
30% apports théoriques issus d'une méthode participative : brainstorming, étude de cas, exercice individuel suivi d'un débriefing...
40% mise en application avec des exemples concrets –validation des acquis : argumentaire, étude du cas des stagiaires, mises en situation

Suivi et évaluation

Suivi : Feuille d'émargement, certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation.

Suivi post formation : Disponibilité post-formation par téléphone ou mail illimitée en temps et en quantité, pour répondre aux questions éventuelles en lien avec l'application de la formation

Evaluation :

1. Evaluation amont : Questionnaire d'avant formation pour évaluer les attentes et le niveau des stagiaires (échelle 1 à 10).
2. A la fin de la formation : Exercices du support de formation. Etude de cas : guides du partenaire des stagiaires. Quizz final pour la validation des acquis théoriques
3. A l'issue de la formation : Evaluation à chaud individuelle (écrite). Elle permet de mesurer le taux de satisfaction.
4. Evaluation à froid : Questionnaire écrit entre 3 et 6 mois pour mesurer la mise en pratique des acquis en situation professionnelle par le CRTL.

Programme

JOUR 1 : 19 mai 9h00-12h30

ETAPE 1 : SE PREPARER A GERER DES CONFLITS

Partie 1 : Prendre de la distance, relativiser

Nombre de conflits et impact émotionnel

Les apports du client mécontent

Partie 2 : Comprendre le mécanisme du conflit

Les vacances source de stress

Le mécanisme du conflit : "sac à dos émotionnel" / déclencheur / émotion / problème réel et ressenti

JOUR 1 : 19 mai 14h00-17h30

Partie 3 : Se connaître [0,5h]

Les différents profils de personnalité : leurs forces et faiblesses dans la gestion des conflits

Partie 4 : Se préparer mentalement à chaque prise de poste [1h]

Être en posture d'accueil

Travailler son langage verbal et non verbal

ETAPE 3 : GERER LES CONFLITS EN 6 ETAPES

Ecouter et analyser la situation

Remercier

JOUR 2 : 20 mai 09h00-12h30

ETAPE 3 : GERER LES CONFLITS EN 6 ETAPES

Compatir

Questionner et reformuler

Proposer une solution => ZOOM sur les outils à disposition et la façon de les utiliser. Cette partie s'appuie sur le référentiel Qualité Tourisme

Clore la réclamation

JOUR 2 : 20 mai 14h00-17h30

ETAPE 4 : ZOOM : LE SUIVI DES RECLAMATIONS

Sensibiliser les partenaires

Assurer un suivi dans l'OT

ETAPE 5 : ANTICIPER POUR EVITER LES CONFLITS

Identifier les situations difficiles récurrentes de l'OT et du territoire et se préparer à les gérer

Mettre en place des outils préventifs pour éviter les situations difficiles et les conflits