

PROGRAMME DE FORMATION 2022-2023

***Mon coeur de métier de Chargé d'Accueil,
Conseiller en Séjour au service
des exigences de la Qualité dans mon OT***
Lieu de la formation : OT Tourmalet Pic du Midi

Durée : 4 journées

Nombre total d'heures de formation : 28

Date(s) : 16, 17 et 24 novembre 2022 et 12 ou 19 janvier 2023

Tarif de la formation

3600 € net de taxes pour 4 journées soit 600 € par personne (base de 6 stagiaires).

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

Avoir une auto-évaluation critique et objective sur sa pratique professionnelle et remettre en cause ses pratiques pour acquérir de nouvelles compétences sur l'accueil afin de mettre en oeuvre un conseil engagé en accord avec les exigences de la marque Qualité.

Objectifs opérationnels

Ancrer son rôle de conseiller en séjour expert

Être à l'aise avec sa mission de conseil éclairé

Être en capacité de poursuivre son apprentissage et de revoir sa posture de conseiller en séjour

Public cible

Conseiller-e en Séjour, Chargé-e d'Accueil de l'Office de Tourisme Tourmalet - Pic du Midi

Pré-requis

Aucun

Caractéristiques et modalités

- **Durée** : 4 journées
- **Nombre d'heures** : 28 heures
- **Dates** : 16, 17 et 24 novembre 2022 et 12 ou 19 janvier 2023
- **Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 - 12
- **Horaires** : 9h15-13h00 et 14h30-17h45
- **Lieu** : Office de Tourisme du Tourmalet Pic du Midi
- **Code action** : 26059

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

L'autre Formation... des métiers du Tourisme, membre associé de Kanopé CAE

Christine SANS

Animation de formation, coaching pédagogique pour l'accompagnement des métiers du tourisme

Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

Moyens mis à disposition : Présentation diapo, complétée par les apports collectifs durant les séances, mise à disposition des stagiaires dans la semaine qui suit la formation (courriel)

Supports (photos, affiches...) de la récolte issue de la co-création collective

Fiches synthétiques des techniques et outils fondamentaux

Fiches thématiques relatives aux différents apports théoriques selon les besoins

Méthodes pédagogiques : Apports théoriques avec mémorisation des points clés à l'issue de chaque séance d'apprentissage

Présentation des outils et techniques, contextualisation

Mise en application des techniques et outils lors d'exercices de mises en situation et jeux de rôles

Débriefing des exercices pour validation de pertinence de mise en oeuvre en OT, acquisition des outils

Partages d'expériences et d'expérimentations

Ateliers collaboratifs de co-création : réflexion, discussion, négociation, co-construction, production collective et coopérative d'outils à utiliser en OT... à adapter (charte, pecha-kucha, slogan, bannière, carte heuristique...)

Suivi et évaluation

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

Suivi post formation :

Evaluation :

1. Evaluation amont (via intervenant) : stagiaires dans la semaine qui suit la formation (courriel)
2. Évaluation à chaud (via intervenant) des 3 premières journées de la formation : orale en petits groupes puis collective (expression des ressentis, émotions, insatisfactions, concepts retenus, techniques acquises, points validés, éléments évalués non adéquats...)
3. Audit a posteriori dans les 21à30 jours par courriel de suivi avec questionnaire-bilan de l'avancée de la mise en oeuvre des pratiques individuelles, acquises, non-acquises
4. A l'issue de la formation via CRTL : Evaluation à chaud individuelle (écrite).
Questionnaire satisfaction (réponses aux besoins, qualité supports et animation...)
5. 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 : 16 novembre 9h15-13h00

Ancrer son rôle de conseiller en séjour :

o Identifier les représentations individuelles et collectives du métier

o Prendre conscience de la valeur ajoutée de l'expertise professionnelles du métier

o S'approprier les qualités essentielles et compétences indispensables à cette profession

o Écrire collectivement une définition-slogan-pitch du métier pour valoriser sa présentation et valoriser le groupe « équipe d'accueil de mon OT », son appartenance à ce collectif

o Identifier et valoriser ses atouts, compétences et points forts personnels en tant qu'expert pour rehausser l'estime de soi

JOUR 1 : 16 novembre 14h30-17h45

Être à l'aise avec sa mission de conseil éclairé

- o Identifier sa responsabilité dans la qualité de la prestation d'accueil et de renseignement offerte aux clients au quotidien,*
- o Reconnaître ses difficultés pour prendre sa responsabilité et rehausser l'estime de soi*
- o Reprendre la main sur son rôle de créateur de la relation de confiance avec le Client*

JOUR 2 : 17 novembre 9h15-13h00

Être à l'aise avec sa mission de conseil éclairé

- Se-réapproprier sa responsabilité individuelle dans sa communication relationnelle*
- Identifier sa capacité d'écoute de l'autre quel qu'il soit*
- Développer sa capacité d'écoute des besoins, motivations et ressentis de l'Autre*

JOUR 2 : 17 novembre 14h30-17h45

Être à l'aise avec sa mission de conseil éclairé

- o Développer sa capacité d'expression et d'accueil bienveillant des besoins, motivations et ressentis de Soi et de l'Autre*
- o Affirmer son attention à l'autre pour entrer en relation même en situation difficile*
- o Utiliser les stimulants de la communication pour améliorer son écoute dans le non-jugement*

JOUR 3 : 24 novembre 9h15-13h00

Être en capacité de poursuivre son apprentissage et de revoir sa posture de conseiller en séjour

- o Intégrer un nouvel outil de questionnement pour une nouvelle approche du conseil*
- o Découvrir l'intérêt du questionnement ouvert dans la création d'une relation de confiance*

JOUR 3 : 24 novembre 14h30-17h45

Être en capacité de transformer sa posture de conseiller en séjour en expert de destination

- o Choisir de transformer son acte de renseignement en « conseil engagé»*
- o Être à l'aise avec sa mission de Conseiller « engagé » Expert de destination*

JOUR 4 : 12 ou 19 janvier 2023 - 9h15-13h00

Être en capacité de poursuivre son apprentissage et d'évaluer sa pratique du conseil éclairé

- o Pratiquer une auto-évaluation critique et objective sur sa pratique professionnelle*
- ,

JOUR 4 : 12 ou 19 janvier 2023 - 14h30-17h45

Être en capacité de poursuivre son apprentissage face à l'évolution du métier

o Identifier les sources de changement impactant sa pratique de l'accueil

o Découvrir son potentiel d'action individuel et collectif sur ces changements

o Choisir de se responsabiliser dans sa position face à l'évolution du métier