

# Formation semestre 2- Qualité du conseil engagé : exploration de la demande et personnalisation

A distance

## Dates et durée de la formation

Durée : 2 jours

Date(s) :

19 novembre, 20 novembre (Nombre total d'heures de formation : 14)

## Public cible

Conseiller.e.s en séjour des équipes d'accueil des Offices de Tourisme

**Tarif de la formation :**

**350 € net de taxes**

**Salarié de droit privé : Coût venant en déduction de l'enveloppe formation de chaque structure. Vérifier les modalités de prise en charge auprès de votre OPCO. N'oubliez pas de faire aussi votre inscription auprès de l'AFDAS !**

**Numéro de déclaration d'activité pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO :**  
**76340953834**

## Objectifs

- Identifier les conditions nécessaires et indispensables à la pratique du Conseil en séjour « engagé et personnalisé » pour la mise en place a posteriori, au poste de travail
- Se-réapproprier sa responsabilité de communicant professionnel pour affirmer sa conduite de l'entretien de découverte du visiteur et encourager la personnalisation quelles que soient la saison et l'affluence
- Utiliser au quotidien les techniques de questionnement pour prendre en compte chaque client ainsi que sa demande et pratiquer le conseil engagé et personnalisé approfondi pour valoriser son rôle d'Expert et l'offre du territoire.

## Pré-requis

Conseillers en séjour avec une expérience de l'accueil.

Un questionnaire relatif à la thématique spécifique, les attentes, les besoins et difficultés connues, est transmis par courriel dans les 15 jours précédant la formation.

Chaque stagiaire doit y répondre et le renvoyer avant le début de la formation.

## Intervenants

**Christine Sans, KANOPE**

20 ans de Direction d'OT

10 ans de Coaching et Accompagnement des métiers du tourisme

12 ans d'Animation de Formation Tourisme sur le territoire français

- Conseiller-séjour prescripteur territoire – VAMP – EXACT- APEX – CQP Référent Accueil Touristique...2013 à 2019
- Communication relationnelle interpersonnelle, affirmation de soi, stress, relations et émotions, gestions des conflits... 2009 à 2019
- Outils de coaching d'équipes et de coopération : efficacité professionnelle, gestion du temps, objectifs et priorités... 2009 à 2019

**Tarif de la formation : 350 € net de taxes**

**Salarié de droit privé : Coût venant en déduction de l'enveloppe formation de chaque structure. Vérifier les modalités de prise en charge auprès de votre OPCO. N'oubliez pas de faire aussi votre inscription auprès de l'AFDAS !**

**Numéro de déclaration d'activité pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO : 76340953834**

## Contenu de la formation

### Jour 1

- Mise en route – Présentation : Programme et cadre – Cercle d'inclusion, temps d'échange : besoins, attentes, envies...
- Atelier identification – en sous-groupe autour de tables
  - Atelier : « les conditions et l'environnement qui rendent ma pratique quotidienne difficile »
  - Atelier : « Qu'est ce qui fait que J'accueille en pilotage automatique » ?
- Atelier Responsabilisation – en sous-groupe autour de tables
  - Atelier « L'échommuns » : identifier ensemble les parts individuelle et collective de responsabilité
  - Atelier « quoi d'autre est possible ? »
- Jeu d rôle de l'écoute et de la relation de confiance : en binôme, mises en situation d'accueil
  - Atelier « Comment je rentre en relation ? quelle est mon plus-perso pour créer la relation de confiance ? »
  - Atelier « Quelle est ma question idéale exploratoire pour permettre au visiteur de s'exprimer ? »
  - Identification de mes facilités et points d'évolution dans ma communication et ma disponibilité au client
- Temps d'intégration, temps d'échange et synthèse

### Jour 2

- Mise en route – temps d'échange collectif
- Apports techniques en collectif : pratique du conseil éclairé
  - Technique de découverte des besoins exprimés et des attentes implicites : questionner, écouter, personnaliser
  - Technique de « Synthèse et reformulation » : considération et compréhension
- Jeu d rôle Pratique du conseil éclairé : en trinôme application des techniques SPIRE et reformulation
- Atelier discussion-échanges – en 3 sous-groupes par fonction avec Directeurs et responsables « accueil » et/ou « qualité »
  - Quelles pratiques ? quelle organisation ? quelles limites ? quelles contraintes ? quels avantages ?
- Atelier co-construction – en sous-groupe autour de tables par OT : Direction, Référent.e.s Qualité-Accueil, conseiller.e.s
  - Atelier : « équipe OT : quelles décisions ? quels choix ? quelles actions ? »
- Focalisation individuelle
  - « je m'engage à... » pour améliorer la qualification de mes pratiques et leur harmonisation à celles de l'équipe ;
  - « je m'engage à... » pour faciliter, favoriser et soutenir l'harmonisation des pratiques de l'ensemble de l'équipe ;
  - « je m'engage à... » pour servir de meilleures conditions et valoriser les pratiques de l'équipe ;
- Intégration, synthèse : collectif

- Intégration : valider les notions intégrées, les bénéfices des techniques pour les clients et les conseillers-ères
- Cercle de clôture : échanger les ressentis ; valider les feuilles de route individuelles
  - **Nombre de personnes** : 16
  - **Code action** : 24017-2