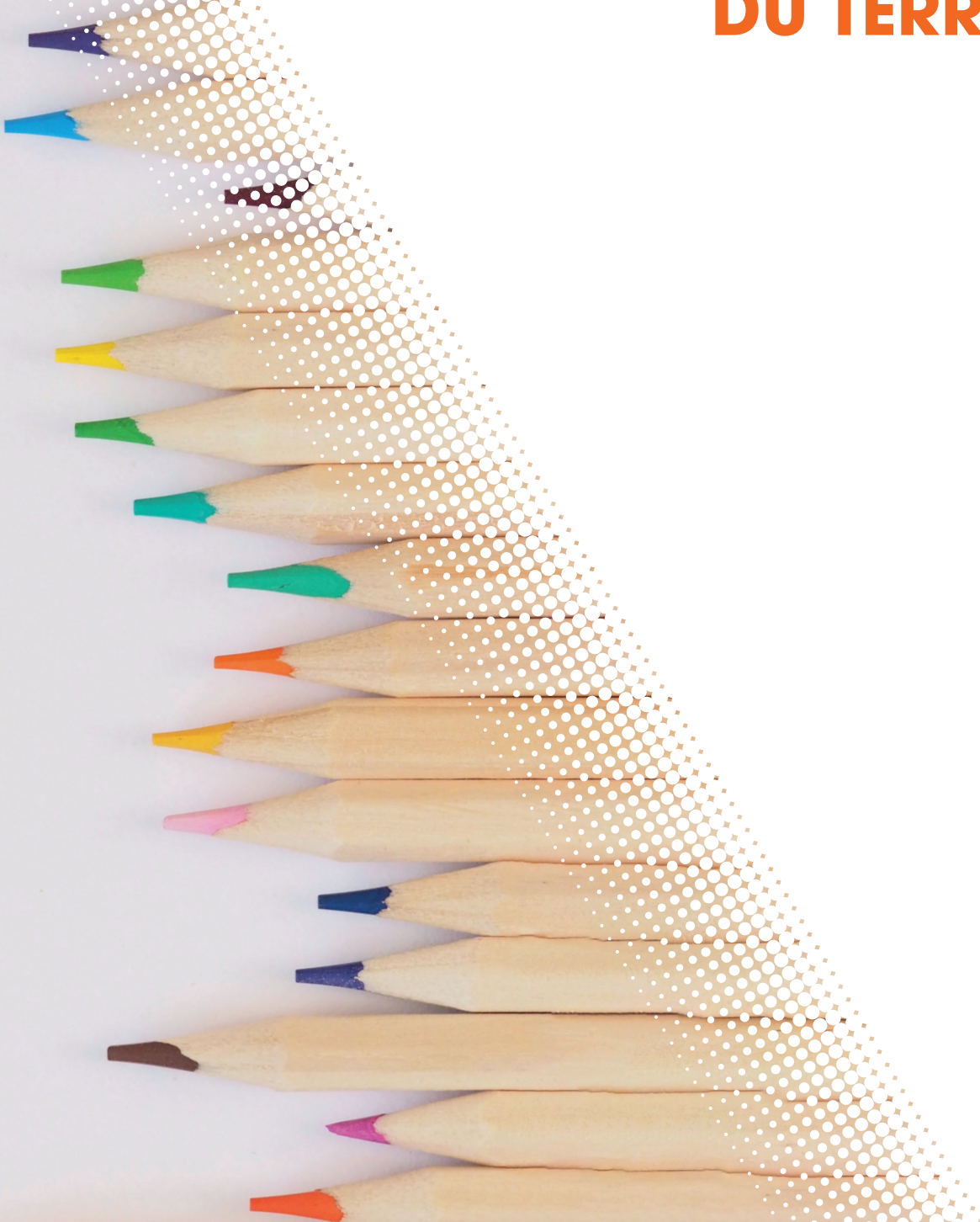




PROGRAMME DE FORMATION
**INSUFFLER MA PASSION
DU TERRITOIRE**



PROGRAMME DE FORMATION

INSUFFLER MA PASSION DU TERRITOIRE



Objectifs pédagogiques

- Lister les atouts de vos produits/ services
- Citer les 20/80 gestes impactants
- Développer une écoute active
- Connaître les forces et besoins des différentes personnalités



Public et prérequis

- Hôtes / hôtesse et managers en contact direct avec le client
- 8 personnes max / session
- Sans prérequis

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : nous contacter pour que nous puissions mettre en place les conditions d'accueil et de suivi de la formation adaptées.



Méthodes et moyens pédagogiques

Mix pédagogique basé sur une pédagogie participative, 80% de pratique / 20% de théorie pour des acquis durables :

- Travaux de réflexion en groupe, sketchs, jeux pédagogiques, vidéo
- Support stagiaire remis à l'issue de la formation



Évaluation des acquis

Évaluation finale - Mise en situation
Certificat de réalisation



Le Formateur

Formateur Accueil / Vente

*Minimum 5 participants – Maximum 12
Validation de la formation 3 semaines
avant la date de démarrage sous
réserve que le minimum de participants
soit atteint. Possibilité d'inscription 3
jours avant la formation si la session
n'est pas complète.*

Durée : 1 jour - 7 heures

Tarif inter : 650,00 € H.T.

1. Lancement

- Enjeux, programme, objectifs
- Mieux se connaître, partage d'expériences

2. Les atouts du territoire

3. Mieux connaître les touristes

- Les différentes personnalités
- Les perceptions de chacun
- Comment mieux communiquer avec chacun

4. Mieux accueillir

- Etat des lieux de votre relation avec les touristes
- Groupe de réflexion « comment mieux accueillir ? »
- Regard neuf sur l'accueil :
 - Aujourd'hui, les touristes ont changé
 - Les comportements qui impactent l'autre
- La nouvelle approche
 - Les 20/80 des gestes impactant les touristes
 - Mises en situation

5. Synthèse

- Plein pédagogique
- Débriefe individualisé
- Evaluation de la formation et engagements

