



Cahier des charges

Action de formation professionnelle

Formation d'Intérêt Régional

CODE ACTION : FIR80

Intitulé de l'action : formation Produit d'accueil : Réenchanter mon métier de conseiller en séjour (désamorcer les difficultés liées à l'accueil)

IMPORTANT : organisme de formation, nous vous invitons à lire attentivement le document intitulé "Avant propos - Appel à candidature MONA" avant de vous lancer dans la rédaction de votre réponse.

Remarque : dans le propos introductif de chaque formation, l'organisme de formation retenu prendra quelques minutes pour rappeler aux participants le contexte du programme de professionnalisation 2018 de la branche tourisme, du commanditaire (MONA) et des partenaires financeurs. Cette présentation sera fournie par le commanditaire avant le démarrage de la formation.

Contexte de l'action :

Les métiers de l'accueil demandent à être toujours à l'écoute des visiteurs. Or, avec les années, des habitudes viennent et c'est de plus en plus difficile d'apporter un conseil éclairé aux clients qui entrent dans les locaux de l'office de tourisme. C'est pourquoi, les conseillers en séjour ont tendance à trouver les clients de plus en plus difficiles et exigeants. Prenons le pari qu'il est nécessaire pour les équipes d'accueil de renouveler ses pratiques professionnelles.

Cette première action se déroulera au sein de l'office de tourisme de Limoges grâce à des mises en situation, afin que les équipes puissent se confronter à leurs propres habitudes et aptitudes face aux clients.

Public concerné :

Toute l'équipe d'accueil d'un office de tourisme

(NB : En 2018, seul l'office de tourisme de Limoges sera concerné dans premier temps)

Pré-requis nécessaires :

Prévoir une préparation de cette action en amont entre l'office de tourisme, la MONA et l'organisme de formation retenu.

A l'issue de l'action, le participant sera en capacité de :

- réfléchir sur les origines internes et externes du comportement « difficile »
- d'avoir une auto-évaluation critique et objective sur sa pratique professionnelle
- désamorcer des situations complexes à l'accueil

Méthodes pédagogiques :

Il est conseillé à l'organisme d'alterner les séquences de travail, de varier entre les temps d'apprentissages théoriques et les mises en pratique. L'organisme devra s'assurer de la bonne compréhension du groupe et de l'adhésion du groupe au déroulé proposé. Il est vivement recommandé de présenter les techniques d'animation et de les décrire dans la proposition écrite en mentionnant leur objectif pédagogique.

Une attention particulière sera apportée aux réponses qui proposeront un format innovant de professionnalisation : blended learning, SAV particulier,...

Pour cette action, il convient d'apporter des réponses à l'aide de mise en situation pratique et de jeux de rôle

Matériel pédagogique :

L'organisme précisera dans sa réponse le matériel pédagogique dont il disposera ou dont il souhaiterait disposer pour réaliser l'action.

Evaluation et suivi :

Il est proposé que chaque journée se termine par une synthèse des points clés à retenir. Une fiche répertoriant l'ensemble des éléments fondamentaux pourra être élaborée et transmise aux participants, l'objectif étant que les participants repartent avec une feuille de route précise des actions à réaliser.

Une évaluation à chaud du formateur (sous-traitant) sera réalisée auprès des participants.

Une attestation de fin de formation sera remise par le formateur (sous-traitant) à chaque participant.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par le commanditaire (MONA) aux participants à la fin du module de formation.

Un SAV des actions post-formation à 6 mois du formateur (sous-traitant) sera réalisé auprès des participants afin d'évaluer la réalisation des actions et leurs pertinences. Les modalités de ce SAV seront définies entre le formateur et le commanditaire (MONA), à partir de la proposition faite par ce premier dans la réponse à l'appel d'offres.

Durée de l'action par groupe :

3 journées

Période privilégiée :

Premier semestre 2018

Nombre de groupe à constituer :

1 groupe sur la Nouvelle-Aquitaine.

Nombre de participant prévisionnel par groupe :

- 7 participants minimum
- 12 participants maximum

Lieu(x) :

A Limoges (fixé par le commanditaire ultérieurement).

Contenu de la réponse attendue :

Chaque projet de candidature sera envoyé sous la forme d'une note méthodologique prenant en compte les critères suivants :

- Garanties et capacités techniques, financières et professionnelles : numéro d'enregistrement en tant qu'organisme de formation, assurance professionnelle
- Si votre organisme est assujéti ou non à TVA
- Rappels du contexte et des objectifs de la formation
- Détails des modules et leurs objectifs pédagogiques par demi-journée
- Méthodes pédagogiques et moyens matériels envisagés par demi-journée
- Mises à disposition de supports
- Présentation du ou des intervenants (compétences et CV)
- Mise en forme d'un programme de formation sur 1 ou 2 pages diffusable auprès des participants selon modèle communiqué par la MONA téléchargeable en cliquant sur ce [lien](#) proposé ci-dessous (à compléter uniquement les parties «contexte», «intervenants», «objectifs pédagogiques», «programme», «méthodes pédagogiques», «matériel nécessaire», «évaluation de la formation» :
- Références et actions déjà mises en oeuvre ayant une finalité similaire à celle présentée ci-dessus
- Le coût global net de taxes/TTC (le coût présenté sera le même quelque soit le lieu de formation). Merci de présenter une ventilation des coûts permettant de distinguer les coûts liés à la conception sur le volet pédagogique, des coûts annexes.
- Moyens d'évaluation (capacités acquises et niveau de satisfaction des stagiaires)
- SAV à 6 mois
- Proposition de dates.

Les commanditaires se réservent le droit de ne pas donner suite à une proposition formulée par un organisme de formation qui n'aurait pas respecté toutes les conditions mentionnées ci-dessus.

Référent dossier

Florent Guitard

florent.guitard@monatourisme.fr