# PROGRAMME DE SESSION

Hyper-personnaliser l'accueil

## Votre contact

AVERTY Camille
camille.averty@monatourisme.fr

## Contexte

Envie de réaliser vos missions d'accueil en étant pleinement vous-même, authentique et libre ?
Besoin de redonner du sens à votre métier d'expert de destination ?
Décidé.e à OSER sortir de votre zone de confort, à vous mettre en scène ?
Motivé.e pour partager votre vécu, votre territoire, vos expériences avec passion, enthousiasme ?
Alors, rejoignons-nous pour 2 jours vivant, et vibrant au service de l'hyper-personnalisation de l'accueil !

## Lieu

BORDEAUX
*Si vous êtes sujet à un handicap, merci de prendre contact avec nous*

## Dates

06/02/2020
07/02/2020

## Durée

2,00 jour(s), 14:00 heures

## Horaires

09h15-09h45 : accueil café
09h45-12h45 : formation
12h45-14h00 : pause déjeuner
14h00-18h00 : formation

## Public

Conseiller en séjour, responsable d'accueil et toute personne en lien avec la clientèle touristique

## Formateur

MAGALI MENARD

## Modalités d'accès

Limité aux 12 premiers inscrits du réseau Nouvelle-Aquitaine

Annulation si moins de 6 participants

## Coût

300€/jour pour les salariés
135€/Jour pour les Agents Public

## Objectifs de la formation

- Identifier ses émotions et ses sens pour offrir un accueil vivant, passionnant, et personnalisé à ses clients,
- Appliquer ses missions « d'expert de destination » en cultivant l'authenticité et la spontanéité dans la relation client

## Programme

- Identifier l'intérêt de redimensionner la relation client autour de l'émotionnel par rapport aux attentes de ceux-ci et aux missions à l'accueil,
- Se re-découvrir : sa personnalité, son vécu, ses expériences, ses passions,
- Connaitre son profil relationnel, ses atouts et ses axes de développement,
- Identifier ses canaux de perception préféré (VAKOG – PNL) et comment les exploiter au service de l'accueil,
- Libérer son authenticité et son potentiel créatif,
- Vivre et transmettre une émotion : comment la nommer et la mettre au service d'une histoire, ou une passion
- Se mettre en situation de prise de parole d'improvisation,
- Oser prendre des risques et sortir de sa zone de confort,
- Utiliser différents supports et aides à une mise en scène (l'art de se servir de l'existant et/ou l'environnement au service de son histoire),
- Délivrer un conseil « éclairant » et « éclairé », « passionnant » et « passionné », « vécu » et « vivant

## Prérequis

Mettre sa personnalité au service de l'accueil

## Méthodes et supports

Méthode pédagogique : active et participatives.

Livret remis à chaque stagiaire en fin de formation reprenant les tests, les explications sur le cerveau émotionnel, les émotions et leur impact, la prise de parole, techniques d'improvisation et transmission d'outils et bonnes pratiques issues du théâtre...).

Utilisation de la vidéo et du film sur de courtes séquences remises aux stagiaires concernés (si accords stagiaires et en conformité avec le règlement RGPD).

## Evaluation de la formation

- Evaluation par une mise en situation en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction post-formation