

Votre contact

AVERTY Camille
camille.averty@monatourisme.fr

Contexte

La situation actuelle invite les prestataires à revisiter leur offre, leurs services, leur communication et leur posture vis-à-vis de leurs clients.

Cela vient également les confronter face à leurs peurs, leurs résistances au changement, et aussi leurs ressources pour vivre la période In-Covid et post-Covid en connectant à leurs capacités d'adaptation et d'évolution individuelles et collectives.

Quel rôle pouvez-vous jouer dans l'accompagnement des prestataires et porteurs de projets en cette période si incertaine ?

Tout acte d'accompagner est avant tout un positionnement, des qualités humaines, une posture adéquate.

Plus que jamais, le lien entre l'office de tourisme et les prestataires est à consolider et réinventer, que ce soit sur l'accompagnement par le coaching, l'écoute, la disponibilité, et sur la transmission d'outils, et de méthodologie pour faire face à ces événements.

Nous allons donc donner des clés et outils durant cette formation pour vous doter des méthodes de coaching professionnel afin de transmettre des clés de développement humain, professionnel pour la structure, en tenant compte de la spécificité du contexte et notamment de l'aspect transitoire in-covid ainsi que l'anticipation du post-covid pour vos prestataires.

Lieu

7 sessions à distance

Dates

mercredi 27 mai 9h30 à 11h30
vendredi 29 mai 9h30 à 11h30
mercredi 03 juin 9h30 à 11h30
vendredi 05 juin 9h30 à 11h30
mercredi 10 juin 9h30 à 11h30
mercredi 17 juin 9h30 à 11h30
lundi 22 juin 9h30 à 11h30

Public

Tout public ayant une mission claire d'accompagnement individuel des prestataires ou porteurs de projets

Formateur

Magali MENARD

Modalités d'accès

Limité aux 12 premiers inscrits du réseau Nouvelle-Aquitaine

Annulation si moins de 6 participants

Coût

600€ pour les salariés
270€ pour les Agents Publics



Objectifs de la formation

- Connaître son profil, pour mieux identifier ses besoins et ceux des autres
- Identifier les compétences et aptitudes nécessaires à la mission de conseil et accompagnement des prestataires touristiques
- Appliquer les techniques d'écoute active, de coaching, de détection des besoins et de reformulation pour être au plus juste dans son intervention



Programme

1^{er} webséminaire : Le contexte actuel : s'adapter à un environnement complexe et incertain

- Inclusion du groupe – présentations
- Le contexte In et post Covid
- Les enjeux actuels de l'OT et la prestation d'accompagnement
- Les opportunités pour l'OT : établir une nouvelle relation basée sur une nouvelle posture S'approprier un environnement VICA (volatil, incertain, complexe, et ambigu)
- Le pitch de l'accompagnement : qui-quoi-comment-pourquoi

2^{ème} webséminaire : Transformer les peurs en ressources et les crises en opportunités

- Identifier les problématiques actuelles rencontrées par les prestataires : situation actuelle et situation espérée
- Comprendre les mécanismes de résistance et de peur face au changement, et à l'incertitude Identifier ses cibles ou persona
- Définir le parcours actuel du prestataire ou porteur de projets

3^{ème} webséminaire : Mieux vous connaître pour vous projeter et être à l'aise dans vos missions de conseil, accompagnement et coaching

- Définir votre profil d'accompagnant, et de coach, lié à votre personnalité
- Repérer vos propres zones de résistance et stress face à la situation et vos besoins, pour mieux comprendre et repérer efficacement ceux de ses prestataires
- Identifier le socle de compétences clés (qualités, atouts, talents) nécessaires à la réalisation des missions de conseil, et coaching, et prendre conscience du potentiel personnel à développer
- Identifier le lien entre estime de soi, confiance et performance afin de générer davantage de productivité individuelle et collective

4^{ème} webséminaire : L'accompagnement : définir les étapes et la méthodologie (cas pratique identifié)

- Poser le diagnostic : contexte de la demande, besoin exprimé et latent, contexte de la mission...
- Elaborer une grille d'entretien
- Co construire la mission avec le prestataire : objectifs, indicateurs de résultats, performance, planification, résultats attendus en veillant à bien identifier le changement souhaité >> en tenant compte du changement de cap ou d'orientation induit par le contexte du COVID
- Etablir un plan d'actions sur la base des 4 P de la démarche marketing
- Utiliser la boîte à outils du consultant et du coach (fourniture d'un Kit-boîte à outils)
- S'entraîner en situation réelle pour muscler sa méthode

5^{ème} webséminaire : La posture juste

- Les 3 postures et rôles : facilitateur-aiguilleur, coach-gardien et consultant-co-pilote >> A quelle étape mobiliser quelle posture ?>> Les rôles et postures en fonction des situations : In Covid – et post Covid
- Etablir une relation de confiance et une alliance
- Définir les valeurs clés de l'accompagnement Faciliter la co-création et la faire vivre

6^{ème} webséminaire : La communication : facteur clé de succès de l'accompagnement

- Réussir le 1er contact : être congruent entre ce que je pense, dis et fais Développer une posture assertive : à la fois authentique, empathique et affirmée,
- Prendre conscience de ses « mécanismes de défense favoris » et de ceux des autres dans sa communication relationnelle pour mieux s'y adapter,
- Pratiquer l'art du questionnement, élément clé de la mission de coaching et d'accompagnement en intégrant une posture solution et non problème (méthode SPIRE et GROW, grille d'entretien),
- Utiliser l'écoute active, la reformulation et les techniques de communication appliquées au coaching,
- Transmettre une énergie positive tout en s'adaptant à son interlocuteur et son profil

7^{ème} web séminaire : Les situations et personnalités complexes

- Accompagner les crises et les transitions : méthodologie et outils pour un coaching orienté solutions et non problèmes
- Les personnalités complexes : comment y faire face ? >> Méthodologie de résolution de conflits
- Les aléas dans le projet ou l'accompagnement : best practices et méthodologie de résolution de problématiques
- S'entraîner en situation réelle pour muscler sa méthode : retour sur le séminaire et les succès ou difficultés rencontrées
- Les points de vigilance et les facteurs clés de succès de l'accompagnement
- Les évolutions de l'accompagnement : construire la suite et entretenir la relation.
- Décluser et suivi post formation.

Évaluation

- Après chaque journée, moment de synthèse des points clés à retenir,
- Restitution et échanges entre chaque séquence,
- Construction d'un plan d'actions personnel de progrès,
- Evaluation des objectifs sur les capacités acquises en fin de formation, Evaluation à chaud de la satisfaction des stagiaires,
- Restitution personnalisée de la formatrice sur les mises en situations
- SAV à 6mois sous forme de web-séminaire ou Skype en petits groupes.
- Transmission d'éléments complémentaires (fiches outils) par le biais d'une ressource et d'un groupe Facebook.

Méthodes et supports

- Moyens matériels à prévoir par les stagiaires pendant la formation
- Ordinateur portable
- Post-it, marqueurs, feutres, carnet
- Supports pédagogiques

