

REPENSER L'ACCUEIL ET LA SÉCURITÉ DES CLIENTS FACE AU COVID-19

UNE FORMATION EN LIGNE INDISPENSABLE POUR LA REPRISE D'ACTIVITÉ

La pandémie de coronavirus touche de plein fouet le secteur du tourisme. La levée partielle et progressive des mesures de confinement, l'incertitude sur les possibilités de déplacements vont **bouleverser les projets** de séjours et **les comportements des clientèles...** et obligent les professionnels à se réinventer. Dans cette situation inédite, le maître mot est **la réassurance**. Au-delà du service attendu, les clients de demain privilégieront les établissements qui auront mis en **place des protocoles sanitaires efficaces**. Leur offrir la garantie de leur protection devient un point central pour le choix d'un établissement touristique. Face à ces bouleversements inédits, de nouvelles pratiques professionnelles doivent être mises en place, à tous les niveaux et sur tous les postes de travail.

Pour réussir ce pari, il faut former les salariés rapidement et en nombre. Tourism Academy vous propose une formation clef en main, 100% en ligne et en réseau, pour protéger et rassurer vos clients tout en sécurisant vos collaborateurs. Un atout de taille pour préparer la réouverture et appréhender plus sereinement « le jour d'après » !

NOTRE EXPERT

Le contenu de cette formation a été co-réalisée et validé par un médecin et est conforme aux recommandations sanitaires en vigueur. Elle s'adresse à l'ensemble des équipes en contact direct et indirect avec le public des hébergements touristiques.



UN PROGRAMME EN TROIS ÉTAPES :

Premier niveau : De nouveaux comportements à adopter par tous

- Le COVID 19, qu'est-ce que c'est ? Définition succincte / Transmission, avec focus sur le secteur des hébergements touristiques / Symptômes / Que faire en cas de cas suspects ou avérés ? / Prise en charge et guérison
- Adopter les gestes barrière indispensables Se laver les mains régulièrement / Porter un masque / Respecter une distanciation physique / Mettre et retirer des gants
- Éviter les risques environnementaux de contamination Gérer ses vêtements de travail / Utiliser ses propres objets de travail / Nettoyer son poste de travail
- Que dire et faire auprès des clients ? Communiquer sur les recommandations et protocoles sanitaires / Diffuser les recommandations sanitaires et matérialiser les distanciations et cheminements / Mettre à disposition des consommables d'hygiène

Deuxième niveau : De nouvelles pratiques professionnelles protégeant vos clients

- Des espaces communs nettoyés et désinfectés Les points de contact et le mobilier / L'accueil / Les ascenseurs / La cuisine et l'espace restauration / Le SPA, la piscine et la salle de fitness / Les sanitaires / L'aération / La gestion des déchets
- Des hébergements et des chambres nettoyés et désinfectés La tenue de travail / La préparation du chariot / Le plan de nettoyage / La gestion du linge / L'aération / La gestion des déchets
- De nouvelles pratiques pour la réception La gestion des réservations / L'arrivée et le départ des clients / La gestion des cartes des hébergements et des chambres / La gestion des paiements et la facturation
- De nouvelles pratiques pour la restauration La préparation du plateau de petit-déjeuner et des repas / L'organisation de l'espace restauration / Le service au bar / La gestion des livraisons / La gestion des déchets
- Focus sur les équipements de loisirs Les modalités d'utilisation des équipements / Les consignes à respecter

Troisième niveau : Des équipes et des installations adaptées

- La nouvelle fonction du référent hygiène et ses missions La communication client (affichage et information, gestion des inquiétudes) / La communication interne (guide des bonnes pratiques, check-lists par métier, mesures à prendre en cas de symptômes COVID, gestion des inquiétudes)
- Un temps de travail et une vie d'équipe adaptés Les plannings de travail / L'attribution des postes / La gestion des pauses / Les conditions et procédures de protection et d'hygiène
- Des équipements spécifiques à gérer Les ascenseurs / Les systèmes de ventilation et de climatisation / L'organisation des espaces communs et des cheminements
- La mobilisation de vos fournisseurs Les procédures de réception des marchandises / L'approvisionnement des consommables d'hygiène



EN PRATIQUE

Une formation à réaliser sur ordinateur, tablette ou smartphone

- 13 cours tutoriels en vidéo et 100 quiz d'évaluation
- De nombreux documents d'information à télécharger et imprimer et des mises à jour régulières
- La possibilité de mobiliser en complément l'intégralité du catalogue de formation de Tourism Academy
- Une équipe de learning community managers pour accompagner vos collaborateurs
- Des rapports de statistiques régulier pour suivre les progressions et un certificat de réalisation pour chaque participant

TARIFS ET PRISE EN CHARGE

100€ HT / 120€ TTC par apprenant

La prise en charge de la totalité des coûts pédagogiques est éligible au dispositif **FNE-Formation** / **OPCO** mis en place par le gouvernement dans le cadre de la crise sanitaire actuelle pour l'ensemble des établissements en activité partielle **quel que soit le nombre de leurs salariés**, ainsi que pour vos salariés ayant repris leur activité si la formation est engagée avant fin mai 2020. Nous vous accompagnons dans le montage de votre dossier de prise en charge