

Programme de formation

Pack rebond post-COVID, Parcours Manager

Organisme de formation

Raison sociale : Tourism Academy
Adresse : 18 rue Berthollet - 75005 - Paris
Téléphone : 01 58 10 39 90
E-mail : inscription@tourism-academy.com
N° SIRET : 808 418 941 000 15
N° de déclaration d'existence : 11 75 54168 75 (Préfecture d'Île-de-France)
Représentée par Marie Richard, en qualité de Directrice Générale

Catégorie de l'action de formation

Parcours compétences spécifiques Covid 19

Les conditions de réalisation de l'action de formation figurent dans la convention de formation établie avec l'entreprise du stagiaire (circulaire DGEFP n° 2001/22 du 20 juillet 2001).

Intitulé de la formation

Pack rebond post-COVID, Parcours Manager

Durée de la formation

44H00 en FOAD

Public cible

Dirigeants et middle management de l'établissement.

Objectifs

- 🌐 Savoir se remobiliser professionnellement après une période d'activité partielle ou d'activité modifiée par les conditions de travail durant la crise sanitaire.
- 🌐 Prendre conscience des traumatismes subis par ses collègues, ses clients et soi-même durant la crise, pour mieux comprendre les attitudes et comportements de chacun et relativiser les tensions.
- 🌐 Regagner la confiance en soi, maîtriser son stress et développer son assertivité pour éviter ou gérer les conflits.
- 🌐 Adapter son management aux nouvelles conditions de travail nées de la crise sanitaire : travail à distance, équipes ayant vécu le chômage partiel...
- 🌐 Détecter et gérer au plus vite les risques psycho-sociaux intensifiés par le contexte COVID-19.
- 🌐 Décrypter l'impact de la crise sanitaire sur les attentes et pratiques des clients pour mieux les servir.
- 🌐 Développer son sens de l'écoute et sa qualité de service pour mieux accueillir une clientèle éprouvée par le contexte de la COVID-19.
- 🌐 Apprendre à appliquer et à faire respecter les nouvelles conditions d'accueil face à la COVID-19.
- 🌐 Adopter des pratiques plus respectueuses de l'environnement, de plus en plus attendues par les clients suite à la crise actuelle et participant à la prévention des crises sanitaires futurs.

Tourism Academy

Enregistré en tant qu'organisme de formation sous le N° 11 75 54168 75 - Référencé sur DATADOCK
SAS au capital de 93 330 € - RCS Paris 808 418 941 00015
18, rue Berthollet - 75005 Paris
+33 1 58 10 39 90 - www.tourism-academy.com

Pré-requis

- 🌐 Disposer d'un terminal électronique relié à Internet : ordinateur fixe ou portable, tablette, téléphone intelligent.
- 🌐 Parler français.
- 🌐 Connaître les bases des métiers du tourisme et du voyage.

Programme

Module 1 – Retour au travail et résilience

- Niveau base : Regarder la réalité en face et prendre en compte la situation de l'autre
- Niveau avancé : Remettre du sens et réenchanter son travail
- Niveau coach : Devenir agile pour s'adapter à la nouvelle donne et mieux travailler en équipe

Module 2 – Manager son équipe dans un contexte de crise sanitaire

- Niveau base : Savoir manager, notamment à distance
- Niveau avancé : S'occuper de l'humain
- Niveau coach : Accompagner le changement, communiquer et gérer les conflits

Module 3 – Recruter et fidéliser des collaborateurs dans un secteur impacté par la COVID-19

- Niveau base : Préparer le recrutement de collaborateurs
- Niveau avancé : Recruter et on-boarder
- Niveau coach : Fidéliser son équipe malgré la crise du tourisme

Module 4 – Evaluer et faire évoluer son équipe

- Niveau base : Réaliser ses entretiens annuels d'évaluation
- Niveau avancé : Maîtriser des outils permettant de faire évoluer ses collaborateurs
- Niveau coach : Changer ses propres pratiques pour faire évoluer ses collaborateurs

Module 5 – Crise sanitaire et modification des comportements des touristes

- Niveau base : Décrypter l'impact de la crise sur les attentes et comportements des clients
- Niveau avancé : Développer un accueil bienveillant pour « réparer le moral » des touristes
- Niveau coach : Ajuster sa communication et ses outils digitaux aux nouveaux besoins des visiteurs

Module 6 – Accueil et sécurité des clients face à la COVID-19

- Niveau base : Adopter des comportements individuels qui protègent sa santé et celle d'autrui
- Niveau avancé : Maîtriser les nouvelles pratiques professionnelles qui protègent les clients
- Niveau Coach : Adapter l'organisation du travail et la gestion des installations

Module 7 – Le défi de l'écoresponsabilité

- Niveau base : Comprendre l'importance du développement durable face à la crise sanitaire
- Niveau avancé : Mettre en place l'écoresponsabilité au quotidien
- Niveau coach : Passer de l'action ponctuelle à la stratégie

Module 8 – La gestion des conflits en période post-COVID

- Niveau base : Prévenir les conflits face à une clientèle mise « sous tension » par la crise
- Niveau avancé : Gérer les conflits lorsqu'ils surviennent
- Niveau coach : Dédramatiser, apaiser et développer sa résilience

Module 9 – L'excellence de service pour développer son « care »

- Niveau base : Soigner sa posture pour accueillir avec bienveillance
- Niveau avancé : Passer à l'excellence de service pour réenchanter ses clients
- Niveau coach : Utiliser l'excellence de service pour remobiliser l'esprit d'équipe

Module 10 – Le parcours du client : gommer les irritants

- Niveau base : Préparer l'avant séjour des clients post-COVID
- Niveau avancé : Rassurer et accompagner le séjour du client... tout en développant les ventes
- Niveau coach : Augmenter la satisfaction et fidéliser

Tourism Academy

Modalités pédagogiques

Les stagiaires se trouveront successivement dans les postures suivantes :

- 🌐 Répondre à un questionnaire initial d'auto-évaluation en ligne ;
- 🌐 Suivre en streaming un cours dispensé en vidéo ;
- 🌐 Lire les documents d'approfondissement du cours en format PDF ;
- 🌐 Prendre des notes pendant les cours sur un support électronique enregistrable et transférable en dehors de l'environnement informatique de formation ;
- 🌐 Consulter des sites web tiers où des indices ou complément d'exercices peuvent être déposés ;
- 🌐 Réussir des évaluations intermédiaires de validation des connaissances ;
- 🌐 Echanger sur les forums de discussion avec les autres inscrits à la formation ;
- 🌐 Bénéficier de l'appui de tuteurs dans des sessions présentiels à distance ;
- 🌐 Faire des exercices de validation des connaissances acquises avec les autres apprenants ayant validé les mêmes séquences qu'eux.

Nature des travaux demandés aux stagiaires

Les stagiaires sont invités à prendre connaissance du cours puis à passer des évaluations intermédiaires. L'accès au cours est disponible sans restriction aucune pendant toute la durée de la formation. Certains chapitres peuvent inviter l'apprenant à se rendre sur des sites web tiers pour consulter des contenus pédagogiques connexes au sujet ou prendre en compte des cas pratiques illustrant tel ou tel propos pédagogique.

Le passage d'une séquence à l'autre n'est possible qu'à la condition que l'apprenant ait réussi l'évaluation intermédiaire.

Modalités d'encadrement pédagogique des séquences à distance

- 🌐 Le formateur, consultant expert : en liaison avec l'ingénieur pédagogique, il conçoit et enregistre le cours en vidéo. Il rédige également l'ensemble des autres supports de cours : documents .PDF, indices, questionnaires de validation de l'acquisition des compétences...
- 🌐 Le tuteur est à l'écoute du stagiaire : accessible par une adresse mail dédiée, il mobilise les ressources permettant d'apporter une réponse personnalisée aux questions posées par les apprenants
- 🌐 Le learning community manager stimule le stagiaire : il analyse en permanence les statistiques individuelles et collectives des stagiaires inscrits au dispositif de formation en ligne, relance les apprenants peu assidus, guide ceux qui ont des difficultés vers le tuteur et encourage et valorise les meilleurs inscrits dans l'optique de stimuler la communauté des apprenants

Supports pédagogiques utilisés

- 🌐 Vidéos
- 🌐 Supports PDF
- 🌐 Textes et questionnaires en ligne
- 🌐 L'apprenant doit disposer d'un terminal relié à Internet

Tourism Academy

Documentation remise aux stagiaires

Chaque stagiaire a accès en ligne à :

- 🌐 La bibliothèque donnant accès à l'ensemble des supports pédagogiques du cours,
- 🌐 Des outils d'auto-positionnement individuels,
- 🌐 Des outils d'échange et de partage de connaissance entre apprenants,
- 🌐 Une fonctionnalité de révision collective,
- 🌐 A un mode d'emploi de la plateforme et à un tutoriel de prise en main du cours.

Chaque cours est téléchargeable au format PDF.

Chaque stagiaire reçoit une attestation de suivi et d'assiduité.

Modalités d'évaluation

Le positionnement pédagogique du stagiaire est réalisé lors de son entrée en formation, à l'aide d'un questionnaire en ligne d'auto-évaluation. Le suivi de la progression des stagiaires est assuré par des évaluations intermédiaires basées sur un système de questionnaires permettant la validation des connaissances acquises.

Tarif stagiaire

1 100,00 € HT pour un temps estimé en FOAD de 44H00.

Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

Chaque stagiaire a accès à des pages spécifiques lui permettant de connaître en permanence :

- 🌐 Son degré d'avancement dans le suivi des différentes séquences de la formation portant sur chaque pays ;
- 🌐 Les différentes séquences dont il a validé l'acquisition ;
- 🌐 Différents indicateurs personnalisés : nombre de questions répondues, de défis relevés... ;
- 🌐 Son classement personnel au sein de l'ensemble des apprenants.

Une assistance en ligne est disponible en permanence.

Engagement de l'entreprise

Le responsable d'établissement s'engage à communiquer ce programme de formation aux stagiaires inscrits.

Tourism Academy