

PROGRAMME DE FORMATION

Faites de vos saisonniers des pros de l'accueil

2 jours
14,00 heures

Public visé

Toute personne en charge de l'encadrement des saisonniers

Pré-requis

- Excellente maîtrise de la fonction accueil en office de tourisme
- Etre en situation de management ou d'encadrement de saisonniers

Objectifs pédagogiques

Pourquoi suivre cette formation ?

L'objectif est de rendre opérationnel et efficace le plus rapidement possible le personnel d'accueil saisonnier (et nouveau permanent) dans leur relation client. Il s'agit ici de mettre en place un accompagnement d'intégration et une formation « accélérée » par le personnel d'encadrement.

Objectifs :

- Faciliter la recherche et le recrutement de personnel saisonnier
- Devenir tuteur accompagnant d'une équipe de saisonniers
- Acquérir les méthodes et outils pour intégrer, transmettre l'information utile et manager une équipe de saisonniers
- Construire un plan d'intégration visant à préparer les saisonniers à leurs missions

Programme de la formation

La recherche et le recrutement du personnel

- Identification des besoins - profil – fiche de poste
- Diffusion de l'offre dont canaux mutualisés...– critères de sélection des candidatures (dont spontanées)
- Sélection et entretiens d'embauche :
 - o Les critères et indicateurs associés adaptés au profil recherché
 - o L'intérêt d'un 2ème entretien (à distance par exemple) et les éléments à cadrer liés au contrat de travail et les conditions d'exercice du métier



Le tuteur accompagnant des saisonniers

- Le rôle et la responsabilité du tuteur dans l'accueil et l'accompagnement d'un saisonnier
- Le partage des attentes et les réponses attendues par le tuteur et le saisonnier dans un objectif de qualité de service
- La définition du niveau d'initiative, de tâches et responsabilité du saisonnier : les limites- les conditions pour créer un climat de confiance dès l'arrivée : temps, écoute, assurance, assistance
- Les outils d'optimisation et de formalisation des façons de faire

Le management d'intégration des saisonniers

- Les exigences liées à l'organisation de l'équipe dans les tâches quotidiennes et des outils, de transmission et partage de savoir et savoir faire
- Les étapes du management
- La préparation de l'arrivée des saisonniers, les aspects pratiques à anticiper, échéances
- L'accueil des saisonniers : comportements (tuteur et équipe), entretien et présentation de la structure, équipe

Le plan d'intégration

- La formalisation de la prise du poste - le jour et 1ère semaine de travail :
- - Le pas à pas du contenu des grandes phases (observation - organisation, prise en main des outils, informations essentielles et limitées, supports, savoir et savoir faire pour l'exercice du métier ...) jusqu'à l'évaluation des acquis
 - o Le degré d'initiative en back et front office à prévoir
- Restitution des travaux et enrichissements
- L'acquisition des savoirs, savoirs être et savoirs faire :
 - o Comment : en autonomie, en formation « accélérée », en partage
 - o Quoi : sélection des informations indispensables aux fonctions attribuées
 - o Quels outils : les traditionnels guides et livrets, en ligne (micro learning), en partage
- Apports méthodologiques des essentiels sur la qualification de l'offre/ clientèles et des techniques d'entretien prescription
 - o Les pré-réponses au top des demandes des clientèles
 - o Restitution des travaux et enrichissements
 - o Le jeu des valeurs ajoutées comme outil de stimulation et de partage
 - o L'évaluation des acquis : quizz, mises en situation, qcm et challenges en ligne, partages... simples, stimulants, efficaces
 - o Synthèse des essentiels à mettre en place, préconisations et adaptation (suite aux travaux) des outils remis à chaque participant
 - o Le bilan en fin de contrat : étape interactive

Modalités pédagogiques

Apports réflexifs et méthodologiques

Exemples à titre inspirants

Partage des bonnes pratiques et des outils

Travaux de groupes pour une mise en application et ajustement au contexte de chaque structure

Moyens et supports pédagogiques

- Remise du support de formation PDF
- Guides, livret « saisonniers », procédure.. conçus par le cabinet et précisés dans chaque séquence
- Une sélection d'outils conçus par le Cabinet pour les formations « Conseiller en séjour » » seront revisités pour une prise en main rapide.

Modalités d'évaluation et de suivi

En amont de la formation :

Questionnaire préalable en amont de la formation Bilan de satisfaction

Après la formation :

Evaluation de l'atteinte des objectifs à chaud et à froid

Formation sanctionnée par une attestation de formation