



## PROGRAMME DE FORMATION

# Devenir formateur/tuteur interne dans mon Office de Tourisme

2 jours  
14,00 heures

### Public visé

Formateurs ou toute personne amenée à former ou tutorer quel que soit le domaine d'intervention.  
Toute personne en charge de la formation des saisonniers.

### Pré-requis

Être en charge d'une mission actuelle ou future de formation, tutorat.

### Objectifs pédagogiques

#### **POURQUOI SUIVRE CETTE FORMATION ?**

Depuis quelques années, les compétences nécessaires à la réussite dans une organisation ont radicalement évolué. Les managers en plus d'organiser le travail sont devenus des coachs, dont une des missions est de concourir au développement des compétences de leurs équipes. Par ailleurs la définition de l'action de formation a été repensée par la loi de 2018 dite Avenir Professionnel et des nouvelles modalités pédagogiques apparaissent comme par exemple la formation interne.

Votre participation à cette formation vous permettra d'acquérir l'ensemble des techniques de base pour animer des séquences de formation. En outre vous disposerez d'outils afin de concevoir, d'animer et d'évaluer une formation en termes d'acquisition des savoirs et des connaissances. Enfin vous pourrez tutorer les nouveaux entrants dans votre structure (nouveaux collaborateurs en poste et collaborateurs en alternance) et les accompagner dans le respect des procédures et des connaissances de l'offre clients.

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Construire une séquence de formation
- Mettre en pratique une progression pédagogique basée sur des objectifs
- Identifier comment construire des savoirs et des règles de gestion/procédures
- Intégrer une communication positive, empathique et favorisant l'apprentissage
- S'exercer à évaluer les compétences de vos nouveaux entrants
- S'outiller pour accompagner des salariés en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation

### Programme de la formation

#### **Construire un objectif pédagogique**



- Etudier la meilleure démarche pour élaborer une action de formation
- Découper une séquence de formation en blocs intégrant la durée et le type d'activités
- Distinguer les objectifs généraux de la formation des objectifs pédagogiques

### Élaborer une progression pédagogique/participant

- Définir une progression adaptée aux contextes professionnels des participants
- Identifier et choisir les méthodes appropriées : exposé, exercice en ateliers, mise en situation...
- Mettre en pratique les méthodes sélectionnées

### Se présenter et présenter la formation

- Réussir une ouverture et une clôture de formation
- Endosser les différents "rôles" du formateur : éviter la posture de showman/girl
- Donner aux participants "l'envie d'apprendre" et de s'approprier efficacement les règles qualité de l'Office de Tourisme
- Sonder les besoins en formation de son public pour s'assurer de la qualité de l'apprentissage

### Accueillir les nouveaux entrants

- Présenter l'Office de Tourisme, son environnement, ses règles
- Coconstruire le parcours d'intégration
- Délimiter le périmètre de l'intervention des saisonniers et les pratiques et postures à adopter
- Partager le droit à l'erreur, principe de la zone d'inconfort

### Gérer les moments clés d'animation

- Démarrer une formation de façon efficace
- Lancer et conclure une séquence, lancer un exercice de sous-groupes
- Clore une session de formation

### Générer une dynamique de groupe positive

- Gérer les situations difficiles
- Susciter une participation active
- Animer un groupe hétérogène

### Intégrer les composants de la communication non-verbale dans son intervention

- Les 4 postures et leur impact sur le sens du message
- La gestuelle
- Les déplacements et l'espace de l'orateur
- L'impact de la tenue vestimentaire
- Les mimiques
- Capter l'attention en jouant sur les modalités de la voix

### S'approprier les techniques d'évaluation

- Distinguer les notions de satisfaction et d'efficacité d'une formation
- Réaliser un tour de table profitable : les techniques
- Élaborer un bilan du formateur : points incontournables et dimension éthique

### Modalités pédagogiques

- Alternance de méthode affirmative et active

- Exercices particuliers concernant l'improvisation, la préparation d'un exposé, la lecture d'un texte
- Mises en situations filmées puis débriefées avec les stagiaires

### Moyens et supports pédagogiques

Support de formation

Outils remis aux participants

Séances vidéos de mise en situation

### Modalités d'évaluation et de suivi

La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs de la formation

La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation déjà abordés.

L'atteinte des objectifs pédagogiques de formation est évaluée à la fin de chaque formation.

La formation est évaluée à l'issue de la formation : questionnaire à chaud et à froid.

Une certificat de réalisation est remis au stagiaire à l'issue de la formation.