



Services Touristiques, Linguistiques & Sur-mesure

PROGRAMME DE FORMATION

Améliorer les compétences d'accueil de la clientèle loisir autour de l'offre tourisme à vélo Hôtel Albert 1er

CONTEXTE DE LA FORMATION

L'hôtel Albert 1^{er} est engagé dans une démarche de développement durable, Ecolabel Européen depuis 2012. Soucieux de répondre à la demande de sa clientèle, l'hôtel travaille actuellement sur l'obtention du label « Accueil Vélo » délivré par le Comité Départemental du Tourisme de La Haute Garonne. Pour obtenir ce label, le personnel de l'hôtel doit être sensibilisé à l'univers du vélo et améliorer ses connaissances touristiques, notamment sur les parcours empruntables en vélos. Il doit également être capable de renseigner les clients étrangers, notamment anglophones.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Le but de la formation est d'améliorer les compétences d'accueil des stagiaires, pour répondre à une clientèle dont les besoins évoluent. La formation vise à améliorer les capacités suivantes :

- Enrichissement de la culture touristique sur la destination Toulouse et du Sud-Ouest, pour répondre plus profondément aux besoins évoqués
- Renseignement des clients cyclistes sur les différents parcours touristiques réalisables à vélos, en fonction de leurs besoins, points d'intérêts et des contraintes (conditions météorologiques, travaux, évènements...)
- Accueil personnalisé et adapté à la clientèle étrangère anglophone

Cette formation est divisée en 5 modules qui sont réalisés en français ou en anglais.

<p>PUBLIC CONCERNÉ Salariés réceptionnistes de l'Hôtel Albert 1^{er} de Toulouse.</p> <p>RECAPITULATIF NIVEAU <i>Aucun pré-requis n'est demandé pour cette formation.</i></p> <p>DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION Le programme est prévu sur une durée de 2 jours, soit 14 heures au total (dates et horaires détaillés sur le calendrier de formation) Formation en groupe avec notre formatrice</p>	<p>CONTENU DE LA FORMATION</p> <p>Module 1 : Connaissance sur la destination Toulouse A l'aide de cartes touristiques, d'images projetées par rétroprojecteur et de questionnement des stagiaires, le formateur analyse les connaissances touristiques actuelles du groupe afin de les actualiser et de les renforcer.</p> <ul style="list-style-type: none">• Assuré en français• Culture touristique : l'histoire de toulouse, les centres d'intérêts majeurs (musées, activités...) du centre ville et des alentours (Cité de l'Espace, Aéroscopia, Airbus...), la gastronomie et la Région du Grand Sud-Ouest.• Parcours touristiques : mise en avant de parcours fondamentaux réalisables à pied et/ou à vélo : « les monuments incontournables de toulouse », « Les Hôtels Particuliers et les cours cachées », « Les plus belles balades à vélo à Toulouse » et « Toulouse, la gourmande »
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Paysdoc.com

37 rue du Salat, 31850 MONTRABE +33 (0)5 61 73 17 96 paysdoc@paysdoc.com
N° Formateur : 73310516631

LIEU DE LA FORMATION

Salle de réunion Hôtel Albert 1^{er}
8 Rue Rivals
31 000 Toulouse

Module 2 : **Besoins spécifiques des voyageurs à vélo**

- Assuré en français
- Mise en avant des nouveaux modes de consommation du tourisme. Le formateur aborde notamment les tendances du slow tourisme, de la slow attitude et réalise un focus special sur les particularités du tourisme à vélo.

Module 3 : **Cas pratique « Accueillir de manière personnalisée une clientèle étrangère anglophone »**

- Module assuré totalement en anglais.
- En s'inspirant d'une présentation au préalable rédigée en anglais par leur soin, et avec le soutien du formateur, les stagiaires réalisent des jeux de rôles simulant l'accueil d'une personne étrangère au sein de l'hôtel. Ils doivent lui apporter des réponses pratiques, culturelles et historiques.
- Le formateur fait relever au groupe le vocabulaire touristique à utiliser et complète leur culture du terrain si besoin.

Module 4 : **Cas pratique « Présenter les meilleurs parcours à réaliser en vélo à Toulouse, en 5 minutes chrono »**

- Module assuré totalement en anglais.
- S'entraîner à respecter le temps de parole de 5 minutes afin de répondre efficacement aux besoins d'un client à la réception

Module 5 : **Découverte à vélo des parcours cyclistes**

- Découverte à vélo des circuits présentés lors du module 1 et repérage des emplacements utiles pour le voyageur cycliste (notamment le stationnement)
- Mise en situation avec jeux de rôles. Les stagiaires sont amenés à réaliser des commentaires sur les circuits empruntés et à échanger sur les besoins éventuels des clients lors de leur expérience
- L'objectif est pour le stagiaire de s'approprier les parcours et de les mémoriser, afin d'être plus à l'aise lors d'une demande de renseignement

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

En fonction des modules, les méthodes pédagogiques employées sont différentes.

Les modules 1 et 5 favorisent la méthode interrogative. Le formateur permet au stagiaire de construire ses connaissances et de les structurer. Les stagiaires mélangent leur expérience afin de créer un savoir d'entreprise commun.

Le module 2 favorise la méthode formatrice, le formateur transmet ses connaissances en utilisant principalement des vidéos, des articles de journaux issus de sa veille informationnelle.

Les modules 3,4 et 5 favorisent la méthode participative. Les stagiaires sont au centre de l'apprentissage et réalisent des mises en situation sous forme de jeux de rôles.

Paysdoc.com

37 rue du Salat, 31850 MONTRABE +33 (0)5 61 73 17 96 paysdoc@paysdoc.com

N° Formateur : 73310516631

SUPPORTS DE FORMATION ET MOYENS TECHNIQUES

Les stagiaires disposent de supports vidéo et de documents touristiques types brochures et cartes touristiques. Des vélos leur sont fournis par l'hôtel directement.

PROFIL DU FORMATEUR

Formateur - Guide conférencier national -
Langues parlées : français, anglais et italien

MODALITÉS D'ADMISSION ET D'ÉVALUATION

L'évaluation de l'acquisition et de l'amélioration des compétences des stagiaires s'effectue en 3 étapes :

- **Entrée** : rendez-vous avec les stagiaires et leur responsable pour déterminer le profil des stagiaires, et les attentes vis-à-vis de cette formation (objectifs et compétences visées, nombre d'heures nécessaires). L'évaluation des acquis des stagiaires s'effectue grâce à la grille d'évaluation d'entrée, personnalisée au domaine de formation et aux objectifs initiaux.
- **Suivi** : Le formateur donne ses appréciations orales tout au long de la formation.
- **Sortie** : L'évaluation de l'acquisition et de l'amélioration des compétences des stagiaires s'effectue en fin de formation. Chaque stagiaire reçoit une grille d'évaluation à chaud lui permettant de réaliser un premier bilan sur sa formation et sur la pédagogie de son formateur. Un mois plus tard, le stagiaire reçoit une grille d'évaluation à froid.

TARIFICATION

Se reporter au devis personnalisé et au bon de commande (incluant les frais de déplacement de notre formatrice sur site).

CALENDRIER DE FORMATION

27/04/2017 : 9h-12h (3 heures)
27/04/2017 : 14h-18h (4 heures)
28/04/2017 : 9h-12h (3 heures)
28/04/2017 : 14h-18h (4 heures)