



# Appel d'offres : FACIL TOURISME PACA

## ANNEXE 1 : Fiche pédagogique par module



### FICHE PEDAGOGIQUE

Organisme de formation-JMB Formation

(Renseigner 1 fiche par module ou parcours de formation proposé)

<b>Raison sociale</b>	JMB Formation-SARL
<b>Adresse</b>	245 rte des Lucioles Centre Pilatus-06560 Valbonne-Sophia Antipolis (siège)
<b>Téléphone</b>	04 93 63 78 32
<b>Contact stagiaire</b>	
<b>Nom :</b>	Jocelyne CARENCH
<b>Fonction :</b>	Assistante pédagogique
<b>Téléphone :</b>	04 93 63 78 32
<b>E-mail :</b>	Jocelyne.carench@jmb-formation.com
<b>Lieu(x) de formation :</b>	<p><b>VALBONNE-SOPHIA ANTIPOLIS</b></p> <p><b>MARSEILLE</b></p> <p><b>AVIGNON</b></p> <p><b>FORCALQUIER</b></p> <p><b>GAP</b></p>



## Intitulé du module / parcours de formation

Accueillir et prendre en compte les attentes des différents segments de clientèle

### Objectifs pédagogiques

Comprendre les enjeux de l'adaptation de l'accueil auprès des différentes clientèles

Etre capable d' :

- Identifier mes différentes cibles homogènes et pertinentes de clientèle en fonction de critères sociodémographiques, géographiques et comportementaux (clientèle étrangère – russe, chinois, pays du golfe etc., LGBT, personnes en situation de handicap, couple, familles monoparentales, familles recomposées – les tribus, clientèle relevant du domaine des prestations « luxe », etc.)
- Adapter son organisation et son accueil en fonction des différents segments de clientèle

### Pré-requis

Les Savoirs Bases : Communiquer en français ; utiliser les règles de base de calcul et du raisonnement mathématique ; utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numériques ; travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe ; travailler en autonomie et réaliser un objectif individuel ;

La maîtrise d'une langue étrangère est un plus : Anglais, Italien...

### Contenu pédagogique

Comprendre ce qu'est la différence comportementale (clientèle étrangère – russe, chinois, pays du golfe etc., LGBT, personnes en situation de handicap, couple, familles monoparentales, familles recomposées – les tribus, clientèle relevant du domaine des prestations « luxe », etc.)

- Apprendre à « s'étonner » de rien - Savoir ne pas être surpris
- Identifier les attentes différentes et spécifiques
- Rôle et missions de l'accueil dans le contexte spécifique du client
- S'approprier les conduites à tenir selon les attentes de vos clients
- Apprendre à mettre en œuvre les bons comportements et les attitudes « facilitatrices »
  - Les différents degrés d'implication dans l'accueil
  - La prise de conscience du rôle de l'accueil et du non verbale dans la relation au client
  - S'ajuster à l'interlocuteur : "la synchronisation"
  - Entrer en contact avec l'autre
  - Coordonner sa communication verbale et non-verbale



- S'adapter au langage et aux codes de l'autre
- Établir dès les premiers instants les conditions de succès de la relation
- Décoder ses ressentis
- Identifier les 5 grandes familles de handicap
  - Adapter son accueil en fonction du Handicap du client
  - Devenir référent des bonnes pratiques à mettre en place
  - Accueillir le client et/ou son accompagnant dès l'arrivée
  - Effecter le « check-in / check-out »
  - Accompagner dans un lieu de l'établissement ou en chambre (Présenter le buffet du petit déjeuner, organiser une visite de musée - cinéma - une activité culturelle, le trajet du client : train - avion - transport en commun...)

## Durée

**Durée : 14h** En présentiel

## Moyens pédagogiques et techniques

*Alternance de la démarche inductive (faire découvrir...puis formaliser la découverte, on met en situation l'apprenant) et démarche déductive (Le formateur apporte la connaissance...puis propose l'application : on passe classiquement de la théorie à la mise en pratique.)*

***Pédagogie participative par ateliers : Un voyage à travers les 5 continents, sur un plateau de jeu, nos apprenants participeront à un "Voyage autour du Monde" de cultures et d'attitudes mais aussi de compétences à acquérir.***

*Chaque formation fait l'objet pour l'apprenant d'une évaluation préalable et finale. Cela permet d'une part de vérifier l'adéquation des attentes, de mesurer la performance de la formation et enfin les acquis de l'apprenant.*

*A l'occasion de chaque module, l'apprenant bénéficiera de fiches ou Pocket pédagogique. Simples, pratiques ces outils lui permettront de compléter les acquis de la formation, de revenir sur des points construits en formation.*

## Equipe pédagogique

*Jean-Michel BACHELLERIE-Dirigeant et Formateur Communication et Management*

*Pierre LE BERRE-Responsable Pédagogique et Formateur Communication et Management*

*Jean-Jacques YONNET-Consultant Accueil Tourisme et Hôtellerie*