Institut du Tourisme
Fédération des offices de tourisme de Bretagne

Programme de Formation

Management : des outils pour mieux communiquer avec votre équipe

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Chefs de projet, chargés de mission - Managers fonctionnels ou hiérarchiques,

Objectifs pédagogiques

Distinguer et Travailler différents modèles relationnels pour mieux appréhender la relation.

Expérimenter des outils de communication au service de la relation.

Identifier les notions d'intelligence émotionnelle et de qualité de présence.

Description

Ce que cette formation vous apporte

- Distinguer et travailler différents modèles relationnels
- Expérimenter des outils de communication
- Découvrir l'intelligence émotionnelle appliquée au management

Ce qui fait la différence

Une formation de l'Institut du Tourisme de Bretagne, organisme de formation de la Fédération des Offices de Tourisme de Bretagne (certifié Qualiopi), conçue pour les équipes des offices de tourisme. Des outils pensés pour les équipes des offices de tourisme, avec un temps de pratique important.

Dans un monde de plus en plus complexe et connecté, savoir communiquer efficacement avec ses interlocuteurs devient une compétence clé. Nous devons ainsi prendre conscience des différentes postures dans la relation et nous outiller pour être mieux entendu.

Organisation de la formation :

- 1 Séquence de 2 jours consécutifs en présentiel
- + 2 séquences de 2 heures en visio échelonnées sur 4 mois (dates à fixer avec les stagiaires)

Contenu :

Jour 1 :

- Récolte des attentes et besoins spécifiques des stagiaires en lien avec la formation en vue d'avoir une matière réelle et vivante à travailler tout au long des 2 premiers jours.
- Les différents modèles de personnalités au service du manager et de son équipe - Utilisation de l'outil DISC.
- Les différents modèles relationnels proposés par l'Analyse Transactionnelle-AT (approche mettant en relation la personnalité, les rapports sociaux et la communication) et le triangle de Karpman.

- Différents outils de communication au service de la relation (Communication Non Violente-CNV).

Jour 2 :

- Les émotions et l'intelligence émotionnelle dans la relation, la qualité de présence.
- L'écoute active et les différentes postures d'aides entre collègues (notion de co-développement).
- Applications : les « feed-back » positifs ou négatifs, la gestion des tensions et conflits.

(8 à 12 semaines après les jours 1 et 2) Retour sur certains apprentissages à la lumière des expériences vécues des stagiaires dans la période - 2X2h en visio

Prérequis

Aucun pré-requis

Modalités pédagogiques

Accueil en présentiel dans une salle dédiée – Les apprenants bénéficient d'un environnement propice à l'apprentissage.

Formation prévue pour un groupe de 6 à 8 personnes.

Mise à disposition en ligne de documents – Accès à des ressources pédagogiques après la formation pour un apprentissage continu.

Moyens et supports pédagogiques

Documents supports de formation – Matériel de formation projeté durant les sessions ;

Supports de formation en ligne – Accès à des ressources pour approfondir les connaissances après la formation ;

Alternance d'exposés participatifs et d'exercices pratiques et projets collectifs – Les participants mettent en pratique leurs connaissances à travers des exercices.

Modalités d'évaluation et de suivi

Feuilles de présence – Suivi de la participation des stagiaires.

Questions orales ou écrites – Des QCM seront utilisés pour évaluer les connaissances.

Questionnaire de positionnement – Évaluation diagnostic avant la validation de l'inscription.

Formulaires d'évaluation – Un questionnaire de satisfaction à chaud et une évaluation sommative pour suivre la progression des compétences.

Certificat de réalisation – Délivrance d'un certificat à la fin de la formation.

Informations sur l'admission

Renseigner le questionnaire de positionnement

Informations sur l'accessibilité

L'accessibilité des locaux est garantie pour le public en situation de handicap, y compris pour les **personnes à mobilité réduite**. Les moyens techniques et pédagogiques peuvent être adaptés au public en situation de handicap.

Modalités à indiquer lors de l'inscription et définies en amont de la formation avec **Cécile Bourdon** : *cecile@otb.bzh*