

Formation - S'adapter aux différents types de vacanciers

Entre le vacancier directif, celui tatillon ou encore le sans gêne, vous êtes confronté à de multiples profils. Mais comment les reconnaître, comment s'adapter, comment communiquer avec eux, comment savoir ce qu'ils apprécient, ce qu'ils détestent, comment les satisfaire ? Cette formation vous permet facilement, de bien relationner avec chaque personne et de prévenir les tensions. Cet outil de communication est également transférable aux relations entre les membres du personnel.

Informations pratiques



Pour qui ?

Toute personne étant en contact avec les vacanciers.



Prérequis

Aucun



Durée

2,5 jours



Formats de la formation

En présentiel

Classe à distance

En e-learning

En blended



2900 € en Intra



Action post formation

Une demie journée consacrée à l'analyse de la pratique. Permet d'ancrer les apprentissages et d'effectuer des correctifs.

Les objectifs de la formation

- Savoir identifier un profil.
- Découvrir son propre profil.
- Savoir s'adapter aux différents profils de vacanciers pour mieux communiquer.
- Développer des relations saines et la coopération au sein de l'équipe.

Le programme de la formation

01 Avant

- Passer le test en ligne pour découvrir son profil durant la formation.
- Découvrir la méthode 4colors en vidéo.
- Un questionnaire de positionnement avant la formation pour se préparer.

02 Pendant

Introduction à la méthode 4colors

1. Connaître les principes de base de la communication interpersonnelle

- Connaître le principe d'altérité.
- Connaître le concept de cadre de référence.
- Comprendre la subjectivité de la réalité.

2. Quelques ajustements sur la méthode

- Ce qu'elle décrit.
- Ce qu'elle mesure et ne mesure pas.

Identifier les différents profils

1. Connaître les caractéristiques de chaque profil

- Les caractéristiques comportementales.
- Les caractéristiques psychologiques.
- Les caractéristiques relationnelles.

2. Savoir les reconnaître

- Utiliser la boussole des couleurs pour identifier les différents profils de vacanciers.
- Utiliser les portes de la communication pour les reconnaître.

3. S'entraîner à les identifier (mise en situation)

- Avec des vidéos.
- En ateliers collectifs.



Découvrir son profil en 4 étapes

1. Deviner quels sont vos profils « naturel », « adapté » et « opposé ».
2. Deviner les profils des autres participants.
3. Prendre le temps de découvrir son profil.
4. Allez plus loin sur la connaissance de soi même et des autres avec le formateur.

Savoir adapter son comportement en fonction de chaque profil

1. Comprendre les attentes et les besoins de chaque profil

- Pour chacun des profils, savoir ce qu'ils aiment et ce qu'ils n'aiment pas.
- Savoir ce qui les motivent.
- Savoir ce qui les stressent et leur fait peur.

2. Savoir comment s'adapter

- Savoir comment se comporter.
- Savoir quoi dire et comment le dire.

3. S'entraîner à adapter son style de communication

- Mise en situation dans la relation avec les vacanciers.
- Mise en situation dans des situations avec les collègues.

4. Savoir gérer les clients mécontents

- Repérer les sources de conflits pour chaque profil.
- Prévenir et gérer les situations difficiles.
- Mise en situation.

03

Après – Mise en œuvre en situation de travail

- Accès à la plateforme e-learning pour s'entraîner.
- Une demie journée d'analyse de pratique.
- Evaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situations.

