



T O U R I S M E
M A R K E T I N G
C O M M U N I C A T I O N
C O M M E R C I A L I S A T I O N

138 Chemin Roland
38960 Saint Aupre
Tél. 04 76 67 52 60
tamaillon@tams.fr

Accueillir l'Autre en séjour de vacances...

Chemin de connaissance et d'expériences

Formation créée en partenariat avec l'organisme de développement personnel - PHR FRANCE

TAMS CONSULTANTS - organisme de formation déclaré 82.38 0269938

Nature de l'action de formation :

Accueillir l'Autre en séjour de vacances...

Chemin de connaissance et d'expériences

- Durée de l'action : 1 Journée de 6 heures de formation :
- PROGRAMME DE LA FORMATION
- Publics concernés : 10 personnes maximum - Propriétaires - hébergeurs
- Nature de l'action (selon la typologie prévue à l'article L900-2 du Code du Travail) : Action d'acquisition et de perfectionnement du personnel, afin d'obtenir une qualification plus élevée.

Accueillir l'Autre en séjour de vacances... chemin de connaissance et d'expériences

Qui est c'est autre, ce client ? Approche de sa complexité et sa richesse
Que vient-il vraiment chercher, ...consciemment, inconsciemment ?
De quelles clés se doter pour reconnaître ses besoins, ses aspirations ?
Comment décoder, désamorcer les situations qui me bloquent ?

Objectifs opérationnels :

Acquérir les outils et méthode de base permettant de :

Prendre conscience que l'autre est unique, et que le temps qu'il se donne en venant chez nous est un temps précieux pour son ressourcement, et la tranche de vie qu'il parcourt actuellement. Prendre conscience que l'accueil est une posture fragile empreinte de respect, d'écoute, qui nécessite une connaissance de la personne humaine. Vivre dans le métier de l'accueil une expérience de plus en plus riche.

Contenu du programme :

Déroulement en 4 grandes phases :

1. Temps d'expression sur comment je vois mon rôle d'accueillant...(photo langage : images service, amitié, psy, famille, lieu où l'on se touche, mère, guide, guichetier SNCF...)
Puis expression
2. Quel investissement dans un temps de vacances ?
 - Détente – découverte pays – retrouvaille avec soi – retrouvaille avec les proches – recherche de racines
 - Apport sur besoins - aspirations – manquesTravail en atelier sur sa propre expérience.
3. Approche des instances de la personne : le moi-je, la sensibilité, l'être profond, le corps.
4. Quelle posture adopter ?

- Comment être à l'écoute des besoins de la personne accueillie ? comment l'accueillir pleinement dans toute sa complexité ?
- Quel temps ? à programmer ? à laisser venir ?
 - Etre en accueil actif et en écoute.
 - Le temps du repas avec mes clients ?
 - Le dialogue vrai : les questions à poser qui ouvrent au dialogue ? les signes à repérer ?
 - Comment vérifier si notre hôte se sent bien.

Méthodes et moyens pédagogiques :

Prévoir si possible une salle avec accès internet haut débit aisément programmable

- ◆ *Apports théoriques sur la base d'expériences modélisées*
- ◆ *Applications pratiques sur la base de documentations et sites web*
- ◆ *Vidéo projecteur prévu*
- ◆ *Dossiers communication des stagiaires*
- ◆ *Les supports de cours*

Procédures de validation des acquis de la formation :

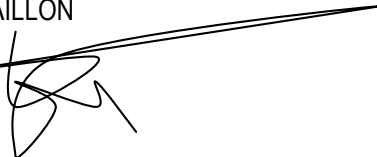
- ◆ *Rédaction d'un plan d'action méthodologique pour le territoire du stagiaire*
- ◆ *Remise d'une attestation de stage et d'une attestation de présence.*

**Montant global pour ces deux jours de formation, préparation et support de cours compris 1200 € TTC
frais pédagogiques compris**

Fait à Voiron le 10 Mars 2010

Bruno TAMAILLON

Directeur



Présentation du Formateur



Créateur et gérant de TAMS CONSULTANTS (1996),

Bruno TAMAILLON, 48 ans, apporte à ses partenaires une expérience et des compétences acquises sur le terrain de la promotion et la vente de voyages en réceptif et à l'étranger, et ce durant 15 ans :

- . Directeur Commercial et développement d'une résidence de 450 lits à Autrans – Vercors
- . Directeur de l'Association de développement Touristique du District de Villard de Lans - 38
- . Direction Marketing du 2nd réseau d'agences de voyages de Rhône Alpes : MTC Voyages (PROTRAVEL DEPUIS 1997), et à ce titre directeur de l'agence de communication et de création d'événements de ce même réseau.

Cette expérience, renforcée de douze années de conseil sur de nombreuses problématiques, est un atout majeur pour travailler avec les socioprofessionnels, car il se crée spontanément une grande proximité dans les sujets abordés.

Bruno TAMAILLON se forme depuis 5 ans à une meilleure connaissance de la personne humaine et son fonctionnement, avec l'organisme de Formation en développement personnel : PRH Personnalité – Relation Humaine - www.prh-france.fr

NOS FORMATIONS EN MARKETING ET MISE EN MARCHÉ

Basées sur un travail individuel et en ateliers, nos formations reposent sur une solide expérience de l'économie touristique. Les stagiaires reçoivent des outils et des méthodes mais aussi un conseil personnalisé sur leur activité propre.

Déclaré ORGANISME DE FORMATION 82.38026938

Formations éprouvées depuis 1998 auprès :

- Réseau TISTRA (Tourisme Industriel et Techniques en Rhône-Alpes) – 2004/2007
- ARADEL 2006 – réseau des agents de développement touristiques CDRA
- Réseau de sites culturels EMPREINTES – (Haute Savoie) – 2004/2006/2007
- Réseau hébergeurs ADT CHARTREUSE - 2001
- Centres de vacances de CAP France ISÈRE – 1996/2001
- Parc naturel des Monts d'Ardèche – accompagnateurs – 2006
- Montagne Ardéchoise – groupement professionnels – 2006
- Ardèche plein Cœur – hébergeurs – 2005 à 2006