

Réinvestir ses missions pour retrouver du sens

Formateurs :

Anne Erpeldinger

Public :

Chefs de service, Agents isolés et personnel démobilisés ou en quête de sens professionnel

Durée: 2 jours (14h)

Dates et lieu:

31 mai & 8 juin 2021

Aix-en-Provence et/ou distanciel

Coût pédagogique prévisionnel:

670 € NET / stagiaire / 14h

Prérequis :

Aucun

Modalités pédagogiques :

- Recueil d'informations avant la formation via outils en ligne (J-8)
- Prise de parole à tour de rôle des participants
- Lecture et analyse partagée par les participants (thèmes choisis)
- Tests ciblés et travaux de groupes via outils en ligne (brainstorming, quiz, tests)

Méthodes d'évaluation :

- Bilan de satisfaction à chaud,
- Évaluation de l'atteinte des objectifs à chaud et à froid

Accessibilité :

Merci de contacter Marie Charpentier : mcharpentier@offices-tourisme-sud.fr

Pourquoi suivre cette formation ?

- Un espace-temps pour exprimer la réalité et la normalité de la situation, à travailler avec et appréhender ce désengagement, accepter la période de changement et permettre à chacun de se projeter à nouveau dans sa mission, d'être source de proposition.

Objectifs : Renouveler l'engagement des salariés et donner du sens en interne aux actions et aux missions de votre Office de tourisme : Analyser et affronter la cassure née du confinement et de la crise sanitaire :

- Appréhender l'incertitude qui affecte le travail quotidien et se rassurer,
- Développer une relation différente avec son environnement,
- Gagner en initiative,
- Utiliser les outils du télétravail pour communiquer,
- Reprendre confiance en s'appuyant sur ses atouts et ceux du territoire,
- Adapter sa communication avec les touristes.

Contenu :

JOUR 1 : Ré-investir sa mission

Tour de table : Positionnement de chacun par rapport à la réouverture de son OT avec partage de vécu et d'expérience sur le confinement ou le déconfinement :

Constat des conséquences de la crise sanitaire et facteurs de difficultés professionnelles

- Constat & analyse : confinement et particularités,
- Comment le rapport vie PRO & vie PERSO vient de basculer,
- Causes de la remise en question actuelle des valeurs notoires.

Ce que je peux faire pour moi et ce que je peux faire pour l'Office de tourisme

- A quoi & à qui sert le tourisme de notre région au fond ?
- Quelles sont les opportunités du tourisme aujourd'hui ?
- Comment vivre ma mission dans ce contexte ?

Reprendre le travail techniquement dans un univers inconnu

- Reprendre son travail avec le Covid, oui mais comment ?
- Me protéger, protéger les miens et protéger les autres.
- Le grand antagonisme : distanciation sociale et interactions sociales,

Les repères ont changé, un nouvel équilibre se met en place

- Une nouvelle relation se crée avec les socioprofessionnels
- Retrouvailles en équipe : Partager le vécu et écouter,
- Faire preuve de transparence pour se retrouver,
- Points sur les menaces et les opportunités de sa mission,
- Quelles perspectives pour se « ré-engager » à son poste ?

JOUR 2 : Travail d'introspection, puis sur les outils disponibles et la communication

Reprendre contact et communiquer en interne, comment s'organiser ?

- Quels sont les nouveaux outils de communication en ligne utilisables au quotidien ?
- Comment les utiliser avec les touristes et les prestataires ?
- Comment développer la proximité avec l'équipe grâce aux outils du télétravail ?
- Créer des moments de partage en leur donnant du sens et de la valeur.

S'adapter au changement et proposer de nouveaux atouts

- Comprendre et dépasser les freins naturels au changement,
- Comment agir, oser, croire, innover, proposer ?
- M'impliquer et partager mes forces et talents au quotidien,
- Pistes pour se réapproprier sa mission en se renouvelant.

Repenser la communication vis-à-vis des clients & visiteurs

- Comprendre et accepter l'inquiétude du touriste,
- Développer des scénarios positifs et rassurants,
- Valoriser les actions et engagements sanitaires des prestataires,
- S'appuyer sur les données justes et actualisées.

La gestion de la crise est une opportunité de réassurance qualité

- Créer du lien et faire partager l'expérience humaine,
- Revaloriser l'humain et les actions de chacun en personnalisant,
- Utiliser le retour d'expérience client comme un levier de confiance.
- Avoir un discours qualitatif et utiliser ses qualités incontournables et dimension éthique