

Plan de formation station

Deuxième journée



Afin de poursuivre l'implantation durable de la qualité, Villars Tourisme en collaboration avec DC Formation et Monsieur Pascal Ischer, met au point un plan de formation pour les collaborateurs station. Ce plan de formation continue, vise à donner des outils afin de progresser constamment dans la qualité de l'accueil et des services proposés.

La première étape de cette formation continue s'est déroulée à la mi-décembre à l'hôtel Bristol et comptait 35 personnes. Ces collaborateurs station travaillent dans le domaine hôtelier, dans les écoles de ski, magasins de skis, restaurants et offices du tourisme.

Cette formation, d'une journée, s'est déroulée en deux demi-journées dont les thèmes étaient :

- l'accueil client
- la performance dans la vente

Nous vous proposons de continuer cette formation continue par deux modules :

1/ un module pour les patrons et directeurs d'établissements, magasins, qui se déroulera sur deux jours les 4 et 5 juin dont les thèmes abordés seront :

Première journée

Compréhension, définition des comportements

- Formation aux techniques de l'Ennéagramme
- Gestion d'équipe & performance
- Prévenir les conflits
- Résolution des conflits
- Comment créer la bonne équipe
- Comment motiver et stimuler son équipe
- Communiquer efficacement
- Ecoute active

Améliorer la performance

- Activer la motivation
- Développer l'intérêt et la créativité
- Fixer ses objectifs et les atteindre

Il nous est apparu essentiel de proposer une formation complémentaire et des outils également aux managers, afin que l'équipe au complet puisse entrer dans un processus d'amélioration de la qualité.

2/ une formation plus pratique destinée aux collaborateurs dont les thèmes abordés seront :

- L'accueil
- Identifier les besoins
- Communiquer efficacement
- Avoir une attitude positive
- Répondre aux objections

Notre coach dans les domaines de la communication et du management :

PASCAL ISCHER



Formé par Anthony Robbins l'un des cinq meilleurs coach du Monde. Cela fait plus de 10 ans qu'il consacre son énergie et sa vitalité au coaching. Il a su modéliser des stratégies simples et puissantes qui peuvent être appliquées immédiatement pour des résultats mesurables et durables. Il a contribué au développement de plusieurs dizaines d'entreprises et aidé plusieurs centaines de personnes à développer leurs véritables ressources dans l'obtention de leurs objectifs.

Il a créé un CD Rom multimédia sur l'Ennéagramme ainsi qu'un test de personnalité sur les comportements humains qui est utilisé par un grand nombre d'entreprises et de particuliers.

Son coaching est très connu et estimé par les sportifs et les entreprises.

Vous trouverez une liste des instituts de formation, de sociétés et de sportifs avec qui il collabore sous le lien :

<http://www.dc-formation.com/> sous la rubrique références.