PROGRAMME DE FORMATION

Gestion des relations interpersonnelles

Communiquer avec clarté, prévenir les tensions et renforcer la coopération

Une journée conçue pour les conseillères en séjour, à partir de leurs situations quotidiennes d'accueil, de coordination et de coopération.

PUBLIC	Professionnels souhaitant développer leurs compétences relationnelles. Formation sur mesure adaptée aux fonctions de conseillère en séjour en office de tourisme.
DURÉE	1 journée — 7 heures en présentiel.
PRÉREQUIS	Être en relation régulière avec d'autres personnes dans l'organisation.
TARIF	625 € HT par participant.
FINALITÉ	Développer des pratiques relationnelles efficaces et apaisées pour mieux travailler en équipe et gérer les situations de tension.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les mécanismes qui influencent les relations interpersonnelles au travail.
- Repérer son mode de communication et son impact sur les autres.
- Utiliser l'écoute active, la reformulation et la communication assertive.
- Prévenir les tensions et gérer les désaccords avec professionnalisme.
- Adopter des comportements favorisant la coopération au sein de l'équipe et avec les interlocuteurs internes.

Compétences visées

- Communiquer avec tact, clarté et professionnalisme.
- Adapter sa posture relationnelle aux interlocuteurs et aux situations.
- Gérer les émotions et le stress relationnel.
- Désamorcer les incompréhensions et traiter les tensions du quotidien.
- Renforcer la qualité de la coopération entre collègues.

Contenus de la formation

Comprendre la relation

- Les mécanismes de perception et d'interprétation.
- Distinguer fait, interprétation, émotion et besoin.
- Repérer les freins et les leviers relationnels.

Mieux communiquer

- Identifier son mode de communication et ses effets.
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation.
- Formuler un message assertif et utiliser la méthode DESC.

Prévenir et gérer les tensions

- Repérer les signaux faibles et réguler ses émotions.
- Traiter un désaccord sans dégrader la relation.
- Choisir la posture adaptée selon l'interlocuteur et le contexte.

Coopérer au quotidien

- Clarifier les attentes et la répartition des tâches.
- Sécuriser la transmission d'informations.
- Formaliser un plan d'action individuel.

Situations professionnelles mobilisées

- Transmission d'informations lors d'un changement de poste ou d'horaire.
- Tensions liées à l'affluence, à l'urgence ou à la surcharge en haute saison.
- Incompréhensions dans la répartition des tâches.
- Difficultés relationnelles avec une collègue, une responsable ou une saisonnière.
- Recadrage d'un échange en préservant la qualité de la relation.
- Coopération avec les autres services ou les partenaires locaux.

Organisation et cadre de la formation

Modalités et délai d'accès

La formation est ouverte à l'inscription tout au long de l'année. Le démarrage intervient au plus tard dans un délai indicatif de 60 jours ouvrés après le premier contact, sous réserve des disponibilités, de la validation du devis et de la convention, et hors délai légal de rétractation.

Lieu et modalités

Formation réalisée en présentiel. Le lieu est précisé dans le devis et la convention.

Moyens et méthodes pédagogiques

- Évaluation des besoins et du profil des participantes.
- Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.
- Cas pratiques contextualisés office de tourisme, mises en situation et exercices.

- Support pédagogique, fiches outils, paperboard et vidéoprojecteur.
- Leçons et vidéos d'experts selon les besoins du groupe.

Modalités d'évaluation

- En amont ou au démarrage : recueil des attentes et auto-positionnement.
- Pendant la formation : observation lors des exercices et mises en situation.
- En fin de formation : quiz ou mise en situation finale pour évaluer les acquis.
- À chaud : bilan de satisfaction et plan d'action individuel.

Suivi de l'exécution

- Convocation transmise avant la formation.
- Feuilles d'émargement par demi-journée.
- Supports remis par courriel ou espace de téléchargement.
- Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à l'issue de l'action.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Pour tout besoin spécifique, un échange est organisé en amont afin d'étudier les aménagements possibles : supports adaptés, rythme, pauses, modalités de participation et accès aux locaux ou aux outils numériques. Contact : caroline@oigo-coaching.com.

Document programme remis avant l'entrée en formation. Les dates, horaires, conditions d'intervention et modalités de règlement sont précisés dans le devis et la convention de formation.