

Techniques d'accueil du public et d'animation de visites

Communiquer avec les autres, se connaître, gérer et animer un groupe.

Les sites « Loisirs, Culture, Tourisme », dans une démarche de professionnalisation, gèrent la qualité de l'accueil des publics et de l'animation des visites sous un double éclairage :

- ❑ La maîtrise du contenu thématique (l'identité, la raison d'être du site).
- ❑ La maîtrise des techniques de communication pour accueillir et animer.

Les deux compétences sont parfois difficiles à regrouper. En ce qui concerne l'accueil et l'animation, l'apport de techniques et des mises en situation appropriées permettent de gagner en confiance et de mieux communiquer.

Publics

Les professionnels intéressés par la compréhension et la pratique des techniques de communication et de gestion de groupes :

- ❑ Professionnels du tourisme : développement, commercialisation, accueil...
- ❑ Chargés de mission en diffusion de la culture scientifique, technique et industrielle.
- ❑ Responsables de communication/ Chargés de l'accueil de visiteurs en entreprises.

Objectifs

- ❑ Connaître les principes de la communication et de la prise de parole.
- ❑ Mieux se connaître pour mieux maîtriser ses prestations.
- ❑ Apprendre la gestion des groupes pour favoriser l'écoute et l'appréciation.

Contenu

1. **Accueil et communication.** Les registres de la communication, les niveaux de communication, la prise de parole en public.
2. **Mieux se connaître.** Les styles de communication, adapter son mode à celui des autres, exercices de prise de parole à partir de cas concrets touchant les participants.
3. **La gestion des groupes.** Sonder l'intérêt du groupe, les effets de groupes, face à une personne difficile.
4. **« Action » personnalisée (en option).** Intervention du consultant sur le site du participant.

Durée

Deux journées consécutives (complément optionnel : une journée « action » personnalisée).

Méthodologie

Alternance d'apports théoriques, méthodologies, pratiques et d'analyses « terrain ».

Nombre de participants

Entre 4 et 12 pour favoriser les échanges constructifs entre les participants et l'intervenant.

Coût et dates des sessions

Nous contacter pour préciser les conditions d'intervention.