

Programme de formation

Bien accueillir les groupes

Objectifs :

Au-delà des aptitudes naturelles, l'accueil requiert des compétences techniques et conceptuelles. Accueillir, c'est proposer, inciter, donner envie de revenir tout autant qu'asseoir l'image et la réputation d'une structure. Accueillir, c'est pratiquer une langue commune élaborée entre les différents services de l'entreprise culturelle. Et puis, c'est aussi savoir créer la bonne distance pour déjouer l'agressivité de certaines personnes. C'est presque un travail de médiation dont l'objet est le lieu culturel lui-même.

A l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :

- situer le rôle de l'accueil dans les situations de rapport aux publics
- comprendre les mécanismes qui influencent la relation accueillant / accueilli
- comprendre la notion de médiation culturelle et de développement culturel
- s'adresser à un groupe constitué
- instaurer un dialogue avec les visiteurs au sein d'un groupe
- comprendre l'importance de l'accueil
- promouvoir les activités, les outils et l'offre culturelle

A l'issue de cette formation, la structure favorisera le développement de ses publics par un accueil des groupes pensé.

Publics et prérequis :

Cette formation s'adresse aux personnels en charge ou en responsabilité de l'accueil au sein d'une structure culturelle.

Méthodes pédagogiques et moyens techniques :

Cette formation est ancrée dans la réalité quotidienne des participants. Elle alterne des temps d'apports théoriques courts avec de nombreuses mises en situation personnelles. Des éclairages extérieurs issus de l'expérience du formateur seront apportés.

Durée :

7 heures.

Programme :

Au cours de cette formation seront notamment abordées les thématiques suivantes :

Les évolutions des fonctions l'accueil
les attentes de l'entreprise culturelle
les attentes des publics
le lien avec les fonctions de médiation
les réalités quotidiennes

Les typologies des publics
la connaissance des différents publics
l'accueil d'un groupe et l'adaptation de son langage

L'élaboration d'un discours d'accueil
l'adhésion à la démarche culturelle de l'institution
la valorisation de l'offre et de la programmation
le lien avec le projet du lieu
la relation avec les équipes de l'entreprise

La prise de parole
le ton juste et les attitudes adaptées
la recherche de l'adhésion
le feed back

Les comportements prédominants et les comportements efficaces
l'évolution de ses attitudes
l'adaptation aux situations et comportements
l'écoute, l'observation et la prise en considération de l'autre
l'analyse de la demande de l'autre

Séquence de questions et études de cas

Validation des acquis et évaluation :

La méthode pédagogique est centrée sur des allers et retours entre contenus théoriques et questionnements en rapport avec la situation professionnelle des stagiaires. En conséquence, la validation par le formateur des acquis de la formation et de la compréhension des questions abordées se fait tout au long de l'action par un système de questions/réponses et d'échanges entre les participants et lui même.

Documentation :

La documentation pédagogique remise aux participants est composée d'un support synthèse, des apports théoriques et d'une bibliographie.