

Écoute Active, Empathie Avancée & Gestion des Émotions pour Professionnels du Tourisme

Lien : https://afrique-formation.com/formation/ecoute-active-empathie-avancee-gestion-des-emotions-pour-professionnels-du-tourisme

DURÉE
4 jours (28h)

RÉFÉRENCE
TOU61

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les principes de l'écoute active et de l'intelligence émotionnelle appliqués au tourisme.
- Développer des compétences avancées d'empathie dans la relation avec les voyageurs.
- Améliorer la qualité des échanges grâce à une communication claire, positive et adaptée.
- Identifier et gérer efficacement les émotions dans les situations professionnelles.
- Renforcer la capacité à traiter les réclamations et les situations conflictuelles.
- Développer une posture professionnelle favorisant la confiance et la satisfaction client.
- Adapter sa communication aux différentes cultures et profils de voyageurs.
- Créer des expériences clients personnalisées et mémorables.
- Améliorer la coopération entre les équipes grâce à une meilleure intelligence relationnelle.
- Développer une approche humaine et émotionnelle permettant d'améliorer durablement la qualité de service et la fidélisation dans les métiers du tourisme.

POUR QUI ?

- Réceptionnistes et équipes d'accueil touristique
- Guides touristiques et accompagnateurs
- Responsables d'hôtels, resorts et établissements touristiques
- Agents de réservation et conseillers voyages
- Responsables relation client et expérience client
- Équipes commerciales du secteur touristique
- Managers et chefs d'équipes en hôtellerie et tourisme
- Responsables d'offices de tourisme
- Agents des compagnies aériennes et transport touristique
- Professionnels de l'événementiel touristique
- Formateurs et responsables de développement des compétences
- Toute personne en contact direct avec les voyageurs souhaitant améliorer sa communication, sa gestion émotionnelle et son excellence relationnelle dans le secteur du tourisme.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE L'ÉCOUTE ACTIVE ET DE L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

- Principes de l'écoute active dans la relation client
- Comprendre les émotions, besoins et attentes des voyageurs
- Rôle des émotions dans la satisfaction et la fidélisation client

2 / TECHNIQUES D'ÉCOUTE ACTIVE ET DE COMMUNICATION POSITIVE

- Questionnement efficace et reformulation
- Communication verbale et non verbale
- Création d'une relation de confiance avec le client

3 / DÉVELOPPEMENT DE L'EMPATHIE PROFESSIONNELLE

- Comprendre le point de vue du client
- Adapter sa communication aux différents profils de voyageurs
- Construire une approche centrée sur l'humain

4 / GESTION DES ÉMOTIONS ET MAÎTRISE DE SOI

- Identifier et réguler ses propres émotions
- Gestion du stress dans les situations complexes
- Développer une attitude professionnelle en toutes circonstances

Afrique Formation

5 / GESTION DES CLIENTS DIFFICILES ET DES RÉCLAMATIONS

- Comprendre les sources d'insatisfaction
- Désamorcer les conflits avec diplomatie
- Transformer une expérience négative en opportunité de fidélisation

6 / COMMUNICATION INTERCULTURELLE DANS LE TOURISME

- Comprendre les différences culturelles dans les comportements clients
- Adapter son langage et son attitude aux voyageurs internationaux
- Prévenir les incompréhensions liées aux différences culturelles

7 / CRÉER UNE EXPÉRIENCE CLIENT ÉMOTIONNELLEMENT FORTE

- Développer l'hospitalité et le sens du service
- Personnaliser l'accueil et l'accompagnement du voyageur
- Favoriser la recommandation et la fidélité client

8 / MISE EN PRATIQUE ET PLAN DE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

- Jeux de rôle et simulations de situations touristiques
- Analyse des comportements relationnels
- Élaboration d'un plan d'amélioration des compétences émotionnelles

Afrique Formation

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

01 au 04 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
16 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation