

PROGRAMME DE FORMATION | ATEF - ACTION 5 « MÉTIERS DE L'ACCUEIL ET DE LA VENTE »

L'Action Territorialisée Emploi Formation « Métiers de l'accueil et de la vente », permet à des personnes éloignées de l'emploi, qui n'auraient pas été recrutées en direct, d'accéder à une formation visant à acquérir ou développer les compétences attendues par l'entreprise (Disneyland Paris).

Profils bénéficiaires : DELD, DELTD, BRSA, AH, ASS, jeunes 18-26 ans

Prérequis : Hôte d'accueil - position debout, anglais débutant à A2
Magasinier boutique - position debout, port de charges, autonomie, anglais A1

Délais d'accès : après validation du candidat avec Disneyland Paris, Initiatives77 constitue le dossier administratif. La collecte et la saisie des différents éléments détermineront : l'entrée effective en formation avec le statut de « stagiaire de la formation professionnelle continue » et le type d'indemnisation.

Centre de formation : organisme de formation choisi par Avis d'Appel à Concurrence (AAC). Il doit répondre aux objectifs pédagogiques déclinés ci-après et mettre à disposition le(s) intervenant(e/es) spécialiste(s) en la matière.

Coût par stagiaire : 3 167 € (financements Région Ile-de-France)



DURÉE ET MODALITÉS D'ORGANISATION

Objet

Réaliser un parcours professionnalisant en tant que stagiaire de la formation professionnelle

Durée

Centre de formation : 350 heures
Entreprise : 231 heures
Durée totale : 581 heures, soit 4,5 mois
du 20/11/2023 au 18/03/2024 (1 semaine de congés du 25 au 29 décembre 2023)

Lieux

Centre de formation : à définir selon AAC
Entreprise partenaire : Disneyland Paris

Moyens pédagogiques et techniques

- Pédagogie active et participative
- Locaux répondant aux normes d'hygiène et de sécurité
- Livret d'accueil
- Supports de cours
- Livret de stage

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

1. Développer une communication et un comportement professionnel

- Renforcer sa confiance et sa communication
- Acquérir les comportements adaptés à une situation d'accueil et de vente

2. Améliorer ses compétences linguistiques

- Accueillir, accompagner et renseigner le client durant son séjour

3. Mettre en œuvre des capacités professionnelles de base

- Acquérir les bases du métier
- Appliquer les gestes et méthodes communes pour satisfaire la clientèle

4. Découvrir l'entreprise, les tâches à réaliser et confirmer les compétences acquises

COMPÉTENCE 1 COMMUNICATION & MANAGEMENT

Activité 1 – Communiquer en situation professionnelle

- Connaître et mettre en oeuvre les principes de base de la communication
- Renforcer ses compétences relationnelles et adapter sa communication à l'autre
- Développer sa relation avec la clientèle
- Adapter sa communication à son environnement tout en restant en adéquation avec l'image de l'entreprise
- Gérer son stress en situation professionnelle

Activité 2 – Acquérir les bases techniques de l'accueil et de la vente

- Aménager un cadre d'accueil
- Détecter les attentes des clients et les fidéliser
- Gérer les situations délicates
- Gérer efficacement les stocks de son commerce

COMPÉTENCE 3 SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Activité 1 – Attestation : Gestes et postures

- Acquérir les gestes corrects en activité professionnelle et prévenir des accidents
- Notion élémentaire d'anatomie, de physiologie et d'ergonomie

Activité 2 – Certification : Sauveteur Secouriste au Travail (SST)

- Protéger des risques, analyser la situation, alerter et secourir

COMPÉTENCE 2 LANGUES

Activité 1 – Maîtriser l'anglais

- Maîtriser et consolider les bases grammaticales
- Acquérir le vocabulaire de base et le vocabulaire spécifique (accueil, vente et attraction)
- Accueillir, servir et renseigner le client
- Certification : test BRIGHT

Activité 2 – S'initier à l'espagnol

- S'approprier les bases de la langue
- Utiliser l'espagnol dans des situations basiques de la vie professionnelle

COMPÉTENCE 4 STAGE EN ENTREPRISE

Activité 1 – Intégrer l'entreprise

- Découvrir et se familiariser avec l'entreprise
- Consolider et compléter les acquis théoriques du centre de formation par des mises en situation de travail
- Acquérir des comportements appropriés au contexte et à la culture professionnelle

Activité 2 – Confirmer les compétences

- Hôte de propreté : assurer la propreté des parcs
- Hôte de vente : approvisionner les rayons, les mettre en valeur et facturer les clients
- Opérateur / Animateur d'Attraction (OAA) : gérer les flux et organiser l'attente éventuelle des visiteurs
- Magasinier.e boutique : réceptionner, classer et préparer les produits, puis effectuer le réassort

+ DISPOSITIF D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Livret de suivi pédagogique comprenant les feuilles de présence
- Deux mises en situation sur le poste de travail
- Formulaire d'évaluation de la formation (guide d'apprentissage avec phases réflexives)
- Passage des certifications (BRIGHT et SST)
- Remise d'attestation de compétences
- Organisation de deux comités de pilotage : au démarrage et en fin d'action
- 3 questionnaires de satisfaction administrés en fin de parcours : bénéficiaires, centre de formation et financeurs