

Nouméa, 24 octobre 2022

**CAHIER DES CHARGES ACTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE**  
**2023**

**THEMATIQUE 1 : ACCUEIL ET RELATION CLIENT**

« Coaching Anglais »

**Code : ARC 1.13**

**Contexte de l'action :** Améliorer l'expérience et la satisfaction du visiteur est un des objectifs qualitatifs du Programme de professionnalisation des acteurs du Tourisme de la province Sud. Un défi important pour notre destination qui face à ses concurrentes est souvent considérée comme moins accueillante. La qualité des prestations (l'accueil, la qualité de service, le rapport qualité prix, la propreté) n'est pas uniforme. Le niveau en anglais et autres langues étrangères reste encore trop faible, alors que l'Australie comme la Nouvelle Zélande, nos voisins les plus proches sont un réel potentiel pour des séjours plus courts mais plus fréquents.

**Argument plateforme :** vous souhaitez améliorer votre anglais professionnel efficacement ? essayez le coaching individualisé

**« Coaching Anglais »**  
**Code : ARC 1.13**

**Le public cible :**

- Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud, en situation d'assurer des prestations d'accueil et/ou de services auprès d'une clientèle et souhaitant progresser dans sa pratique de l'anglais .

**Prérequis**

- ✓ Avoir une expérience préalable d'accueil et de services auprès de clientèles
- ✓ Avoir déjà une pratique de l'anglais auprès de sa clientèle et souhaiter s'améliorer et/ou se perfectionner. Un test d'évaluation de niveau sera mis en place en amont de la formation individualisée.

## **Les objectifs généraux de la formation individualisée :**

Accueillir et conseiller des clientèles étrangères en face à face, au téléphone et par écrit.  
Améliorer sa pratique de l'anglais dans son activité.

## **Résultats attendus à l'issue de la formation**

Le Diagnostic (test d'évaluation de niveau et attentes de l'apprenant) permettra de répondre aux besoins identifiés :

- Consolider les bases linguistiques : structures grammaticales et expressions types
- Améliorer sa compréhension de la langue, son accentuation et sa prononciation
- Développer son aisance à l'oral en face à face et au téléphone
- Développer son vocabulaire
- Améliorer et optimiser la communication avec la clientèle touristique en face à face, au téléphone et par écrit

## **Contraintes**

- ✓ Prendre en compte les contraintes horaires, le rythme de travail et les modes d'apprentissage du participant.

## **Organisation matérielle et logistique :**

- ✓ Détailer les coûts logistiques éventuels : frais téléphoniques, accès à une plateforme en ligne ...
- ✓ Établir la proposition au prix unitaire du coût du coaching par participant

## **Évaluations : l'organisme de formation assurera les modalités d'évaluations suivantes :**

**Suivi** : un tableau de suivi et reporting des coachings en cours devra être transmis chaque fin de mois

### **Évaluations :**

- ✓ Une évaluation des attentes des stagiaires en amont de la formation
- ✓ Une évaluation des savoirs et savoir-faire acquis en fin de session
- ✓ Une évaluation de la satisfaction des stagiaires en fin de session
- ✓ Une évaluation post formation de la session (bilan de clôture)
- ✓ Entre 3 et 6 mois après la formation une évaluation de l'efficacité de la formation en milieu professionnel.

## **Méthodologie :**

- La formation individualisée à distance exige des conditions spécifiques de mise en œuvre : en termes de modalités d'organisation, méthodes et ressources pédagogiques qui devront être détaillées dans la proposition.
- Établir un code d'engagement et de suivi entre formateur et apprenant.
- Prioriser l'acquisition d'outils concrets directement applicables au quotidien
- Préciser également les indicateurs choisis pour les évaluations à froid (entre 3 et 6 mois)

**Durée et nombres de sessions**

- ✓ 10 H par Formation individualisée à distance (coaching) /participant sur 3 mois au plus
- ✓ Au maximum 10 sessions de Formations individualisées à distance seront proposées

**Calendrier :** l'action est pré positionnée comme suit :

- ✓ De mars à mi-novembre 2023

**Validation**

- ✓ Une attestation de formation ou attestation de présence

**Lieu**

- ✓ À distance

**Nombre de participants :**

- ✓ 1 participant par formation individualisée(coaching)
- ✓ 10 formations individualisées au maximum

**Profil recherché pour l'intervenant**

- ✓ Langue maternelle Anglais ou titulaire d'un diplôme d'ESL ou expérience professionnelle de plus de 5 ans
- ✓ Formation de formateur pour adultes et /ou expérience pédagogique avérée dans la formation pour adultes
- ✓ La connaissance de l'industrie touristique de la Nouvelle Calédonie est un plus