



AcFI Conseil

Programme de la formation *Savoir accueillir la clientèle de parcs zoologique*

Accueil de la clientèle

Comprendre les enjeux d'un accueil réussi

- Notion de service attendu, rendu, perçu
- Mettre à profit les techniques d'écoute active (écoute, questionnement, reformulation...)
- Maîtriser la communication non verbale (posture, comportement, tenue vestimentaire...)
- Apprendre à gérer les priorités ou les pics d'affluence
- Les interdits : nonchalance, désintérêt, manque de courtoisie...

Savoir-faire et savoir-être avec les visiteurs...

- Comprendre l'impact d'une formule positive, d'un sourire, de l'amabilité
- Savoir utiliser un langage clair, simple, direct et compréhensif par tous
- Savoir adopter la bonne attitude en fonction des situations tendues
- Se rendre disponible et savoir faire patienter un citoyen
- Être à l'écoute et savoir orienter

Gérer l'accueil physique et téléphonique

- Se rendre disponible, savoir faire patienter
- Se faire comprendre par son interlocuteur en étant aimable (français et anglais)
- Expliquer et renseigner de façon claire
- Savoir prendre du recul vis-à-vis d'une situation difficile
- Savoir orienter le client perdu
- Savoir traiter efficacement une réclamation, une insatisfaction, un litige avec le citoyen
- Connaître ses propres marges de manœuvre et les process d'escalades éventuelles

Faire face à des situations plus difficiles

- Gérer ses émotions afin de rassurer l'interlocuteur
- Savoir conserver une posture calme, prendre de la distance (citoyen agressif, en larmes, stressé)
- Connaître ses limites et les reconnaître
- Mettre en avant l'écoute
- Exemples des différents échanges difficiles (refus, réclamations, interlocuteur agressif...)

Cas pratiques

- Mise en situation au niveau des entrées, de l'accueil, de la boutique
- Mise en situation au cours d'une animation pédagogique
- Mise en situation pour une visite guidée
- Mise en situation pour un accueil de public anglophone

Débriefing des mises en situation



AcFI Conseil

Pédagogie et animation

Objectifs :

- Notions théoriques sur la pédagogie et l'animation
- Mise en situation en groupe
- Appréhender les possibilités pédagogiques d'un parc animalier
- Découvrir des approches éducatives

Contenu de la formation :

- Accueil et présentation du déroulement du module
- Positionnement des candidats sur le module
- Notions théorique sur la pédagogie et l'animation
- Définition de la notion "visiteurs"

- Les différents modes d'apprentissage
- Les rôles et qualités d'un animateur
- Le processus de transmission d'un message
- Mise en situation de groupe
- Auto-évaluation des mises en situation

- La mission des parcs en termes de vulgarisation et de sensibilisation des publics
- Exemples de mise en œuvre d'activités pédagogiques au sein d'un parc zoologique

- Retour sur les activités abordées dans la structure zoologique
- Mise en place d'activités : cas concrets

Inscription à la plateforme pour les modules "Accueil de la clientèle" et "Animation / Pédagogie"