

DÉROULEMENT DE LA FORMATION À DISTANCE

« Formation Conseiller Vendeur en Voyages »

La formation de conseiller vendeur en voyage peut être effectuée aussi bien en salle qu'à distance. Les stagiaires bénéficient des mêmes modules avec un déroulé pédagogique et un rythme d'apprentissage adaptée à la formation à distance. Air 'lise formation s'engage à adapter chaque formation aux besoins réels du stagiaire. Les formations sont effectuées par un formateur salarié de l'organisme. Voici nos modalités, moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Dès le premier jour de formation :

- Accompagnement technique pour l'installation et la configuration des applications sur les PCs
- Accompagnement à l'utilisation des applications de O365 par le formateur
- Accompagnement des stagiaires sur la procédure de connexion
- Réalisation des tests techniques de fonctionnement (micro et audio)
- Mise à disposition de tutoriels en pdf et vidéos en ligne. (youtube)
- Communication sur l'organisation de la formation à distance
- Communication sur le planning de formation
- Questions réponses

1/ Matériel et outils techniques :

Les stagiaires disposent des outils adaptés pour suivre la formation à distance :

- PC Portable personnel (avec possibilité de prêt de PC portable pro neuf par l'institut)
- Les logiciels de formation (accès Amadeus, IGA...)
- Microsoft Office O365 avec accès Pack Office (Outlook avec mail pro airlise, powerpoint, excel, word, sharepoint, teams...)

Pour établir la formation à distance, utilisation de l'application **TEAMS de O365 (mis à dispo par l'institut)**

Pré-requis pour suivre la formation : accès wifi ou 4G

Tutoriel d'utilisation : https://www.youtube.com/watch?v=GKjN_e5diLU

Avantage de l'interface TEAMS : de 2 à 99 participants

- Création d'équipe avec un groupe de membres (stagiaires et formateur)
- Effectuer des visioconférences entre stagiaires /formateurs et stagiaires /stagiaires
- Utilisation de la webcam en visioconférence (à partir du PC)
- Partage d'écran du formateur aux stagiaires et stagiaires/formateur
- Effectuer des appels audio stagiaires/stagiaires et formateurs/stagiaires (gratuit)
- Échange par tchat stagiaires/stagiaires et stagiaires/formateurs
- Partager de fichiers, documents, supports de formation

2/ Modalité pédagogique :

La formation s'effectue dans les mêmes conditions qu'une formation en présentiel mais s'avère moins éprouvant pour le stagiaire qui peut évoluer dans un environnement connu avec son matériel habituel de travail.

Le formateur pourra se faire entendre et voir par webcam, partager son écran pour présenter le support de formation, guider le stagiaire à travers l'écran. Il accentuera l'acquisition des connaissances par des jeux pédagogiques de mémorisation et assurera une participation active des stagiaires pour rester toujours actif !

Durée de formation :

La formation est ouverte à distance selon un planning adapté à la demande :

Jours de formation disponibles :

Lundi, mardi : 8h30 – 12h30 et 13h30 – 16h30 => formation Élaboration et commercialisation
jeudi, vendredi : 8h30 – 12h30 et 13h30 – 16h30 => formation logiciel Amadeus

Le mercredi : 8h30 – 10h30 => soutien personnalisé et entretien individuel (accompagnement module au choix)

8h30-12h30 : **Durée de formation Synchron** (min 1h à max 4h)

⇒ formation virtuelle théorique du formateur : échange et participation des stagiaires (audio, tchat)

13h30-16h30 : **Durée de formation Asynchrone**

⇒ exercices pratiques sur le programme abordé en matinée (correction/échange par mail du formateur)

Les outils mis à disposition pour les travaux pratiques :

- Internet = Recherche de produit sur les sites professionnels
- Teams visioconférence = travail en sous-groupe et atelier de mise en situation de vendeur
- Teams audio = entretien individuel et soutien personnalisé
- Microsoft Outlook = échange de mail pro (entre stagiaires et formateurs)
- Accès logiciel IGA = Réalisation de devis et contrat de vente de voyages
- Amadeus = exercices de réservation de vols
- Word/Powerpoint/excel = conception de programme de voyages, tableau, exercices en ligne
- Sharepoint site équipe = Partage de document (fiche et support) dossier stagiaire / dossier formateur
- Planner = listing de tâches et envoi de rappel de tâches aux stagiaires
- Forms = test/quizz de validation d'acquis en ligne et questionnaire de satisfaction

3/ Déroulement des formations à distance :

Les formations virtuelles sont effectuées en individuel ou en groupes (2 à 16 personnes).

En amont de la formation à distance :

- La veille, un mail est envoyé aux stagiaires avec le programme et le déroulement de la session
- Les stagiaires sont invités à se connecter 15 minutes avant le début de la session
- Vérification technique de la connexion de tous les stagiaires
- Coupure du micro du stagiaire pendant la séquence pour ne pas entendre les bruits alentours

En début de formation : (15min) *suivre la formation dans un endroit calme et favorisant la concentration*

- Présentation du programme de la séance virtuelle
- Information sur l'horaire de pause de 10 min (à 10h)
- Partage d'écran du formateur pour présenter le support
- Les questions sont posées à l'oral ou par tchat à la fin de la séquence, avant la séquence suivante
- Les stagiaires ont accès aux supports, liens vers site, fiche de méthodologie partagé sur le cloud sharepoint

Durant la formation à distance : (3h30) *séance virtuelle privilégiée le matin pour favoriser la concentration*

- Déroulement de la session de formation théorique du formateur avec micro et partage d'écran
- Un rappel, des questions ou une validation des acquis de la veille est effectuée
- Déroulé de support avec démonstration de cas concrets sur logiciel ou site professionnel
- Des apports théoriques appuyés par des études de cas, jeux de rôles, mise en situation, explications imagées
- Des exercices progressifs selon la formation
- La formateur favorise la participation active des candidats en posant des questions pour valider les acquis
- Échange sous forme de questions/réponses (oral et tchat) entre les stagiaires et le formateur sur la séquence

En fin de formation virtuelle : (15 min)

- Questions et Tests de validation d'acquis effectués à l'aide de formulaire en ligne (forms)
 - Exercices de mise en situation stagiaire (présentation oral / entretien de vente / utilisation de logiciel)
 - Débriefing sur le programme abordé et selon les retours stagiaires, prochain cours adapté en fonction
 - Débriefing sur les conditions de formation et problèmes techniques rencontrés et notifiés par mail
- Un questionnaire de satisfaction est rempli en ligne par le stagiaire (en fin de module)

Travaux pratiques à distance : (3h30) *en individuel ou petits groupes hors connexion virtuelle avec le formateur*

- Les stagiaires ont accès aux outils et logiciels à domicile pour la révision et les exercices
- Les formateurs envoient des exercices par mail aux stagiaires sur le programme abordé
- Les formateurs restent disponibles par mail et par téléphone pour toutes questions
- Une date limite de remise des travaux est communiquée
- Les stagiaires partagent la réalisation de leur exercice via le cloud (sharepoint = partage de document)
- Le formateur effectue la correction des exercices à distance en envoyant les corrections par mail
- Apport d'un soutien personnalisé en visioconférence à titre individuel avec le formateur
- Les résultats sont conservés dans le dossier en ligne du stagiaire afin d'assurer le suivi des acquis.
- Les feuilles de présence sont remplies après chaque journée de formation effectuée et signée (en pdf) par demi-journée matin et après-midi et partagée en lien avec le formateur
- Compte rendu de formation effectué par le formateur pour assurer le suivi de la session

Post - formation :

- Entretiens individuels en visioconférence pour échanger sur les acquis et difficultés rencontrées.
- Des entretiens réalisés une fois par semaine pour conseiller, rassurer sur les compétences, et maintenir la motivation du stagiaire avec une mise à jour de sa fiche d'évaluation des compétences.
- L'attestation de formation est remise à chaque participant par mail par l'institut indiquant le nom du participant, le nom du module suivi, les nombres d'heure de formation effectuées...
- L'examen de mise en situation est effectuée en ligne via l'application TEAMS visioconférence
- Un bilan de compétences détaillé étant ainsi réalisé.
- Questionnaire de satisfaction à froid après la formation effectué
- Accompagnement et appui à la recherche d'emploi (à distance) et envoi des candidatures aux entreprises
- Suivi du candidat dans sa recherche d'emploi à 1 mois, 3 mois, 6 mois à 1 an

4/ Moyens d'encadrement :

Vis-à-vis du participant

- Livret d'accueil du participant
- Charte de la bonne pratique du participant et règlement intérieur
- Sensibilisation aux risques psycho sociaux et responsabilité sociétale
- Évaluation à chaud en fin de formation avec et sans le formateur pour laisser la possibilité de dire les écarts et les difficultés rencontrées

Vis-à-vis des formateurs

- Point en amont de la formation avec restitution des attentes du stagiaire
- Point en fin de journée de formation, recueil des impressions, régulation sur les autres journées en fonction de l'évolution pédagogique
- Évaluation à chaud en fin de formation, débriefing sur l'écart éventuel, formalisation d'une régulation sur les points soulevés
- Évaluation à froid effectuée auprès du stagiaire avec transmission au formateur pour analyse et dans un but d'évolution continue
- Débriefing sur l'analyse et proposition de modification si nécessaire