



YOU ARE THE ENTERTAINMENT

Formation

Musée des impressionnismes Giverny

SAISON 2025



Contexte et objectifs

L'objectif de cette formation est **de renforcer, avec les équipes, une communication interne fluide et bienveillante**, à la hauteur de votre établissement.

Quel que soit le métier, de la réception à l'entretien, **chaque échange entre collègues est une occasion de consolider la qualité de vie au travail.**

Grâce à un accompagnement, les ateliers offrent un espace pour **développer l'écoute, la coopération et la confiance, essentiels dans un cadre exigeant.**

De la clarté, du respect et un esprit d'entraide naissent les meilleures dynamiques d'équipe.





Une synergie adaptée à l'établissement

L'ambition est de **valoriser les compétences de chacun afin de favoriser une dynamique collective au service du bon fonctionnement** du Musée des impressionnistes de Giverny, grâce à un programme sur mesure.

En instaurant un climat de confiance, **la formation encourage une communication claire et respectueuse entre collègues.**

Les ateliers offrent **un espace de dialogue où les expériences se croisent et les bonnes pratiques** circulent naturellement.

Les équipes perçoivent que le Musée **soutient leur évolution professionnelle et leur épanouissement au travail.**





Modalités et objectifs du programme

Modalités	Sessions	Thèmes	Objectifs des ateliers
Tous les participants du programme En présentiel dans une salle dédiée du Musée	2h	1 - Communication non verbale	Adopter une posture cohérente avec les valeurs de l'établissement. Prendre conscience de l'impact de l'écoute active dans les échanges entre collaborateurs.
	2h	2 - Communication verbale	S'exprimer avec clarté et justesse dans ses interactions professionnelles. Repérer les besoins internes et proposer des solutions de manière constructive.
	2h	3 - Emotions	Avoir des outils afin de pouvoir gérer ses émotions.
	3h	4 - Synthèse	Avoir un atelier qui rappelle tous les thèmes abordés.
	3h	Evaluations	Evaluer les participants avec des cas pratiques personnalisés.



Contenu des ateliers / Public ayant un contact client : Réceptionnistes, Bagagistes, Serveurs,....

1 - Travail sur le corps. Communication non verbale.

Mises en situation

Identifier l'humeur du client, être à l'écoute et **adapter sa posture.**

Travail collectif

Sensibiliser sur la **prise de conscience du corps et ce qu'il dit.**

Travail individuel

Travailler **son regard, sa posture et ses gestes.**

Travail individuel

2 - Travail sur la voix. Communication verbale.

Préparer son intervention et **gagner en clarté en structurant son discours.**

Travail collectif

Identifier le type de clientèle et savoir **adapter son discours.**

Travail collectif

Travailler **sa voix, sa diction, sa respiration, ses silences.**

Travail individuel



Contenu des ateliers / Public ayant un contact client : Réceptionnistes, Bagagistes, Serveurs,....

3 - Travail sur la gestion des émotions

Mises en situation

Travail sur la respiration, **gestion des émotions, du stress**

Travail individuel

Apprendre à **gérer correctement les réclamations**

Travail individuel

Travailler sur les **deux grandes émotions, le plaisir et la colère**

Travail collectif

Le travail **individuel** permet de **développer l'authenticité.**

Le travail **collectif** permet le **partage des bonnes pratiques et favorise l'esprit de groupe.**

En 2024, 10 stagiaires ont participé au programme de formation. 100% des stagiaires ont trouvé que le programme était adapté à leurs métiers, répondait à leurs besoins et les a fait évoluer positivement.



Format du programme

En présentiel

4 ateliers de 2h à
3h

1 évaluation de 3h

Une thématique
par atelier



Com. non verbale
Com. verbale
Gestion émotions

Chaque corps de
métier

10 participants au
maximum

Pas de minimum de
connaissances requises

Objectifs individuels et collectifs

- Identifier **les points forts et les axes d'amélioration de chacun**
- Développer **les atouts, la confiance en soi et l'authenticité**
- **Entretenir une bonne communication** entre les différentes équipes
- Créer une **synergie de groupe**. Maintenir une **volonté de travailler ensemble** pour la prospérité de l'établissement



Une note est transmise au management. Elle permet **le suivi pédagogique de la formation**. Si nécessaire, des actions correctrices sont prises pour répondre aux objectifs de la formation.



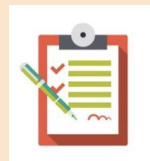
Modalité d'évaluation & résultats

- **Une auto-évaluation** est réalisée par les stagiaires lors de la **session d'évaluation (maîtrise du thème avant et après la formation)**
- Le formateur confronte les résultats à sa propre analyse
- **L'évaluation** s'effectue par **un cas pratique selon le poste** du candidat avec une **exigence d'accueil et de contact client sur deux axes** :
 - **Une écoute** pour comprendre au mieux les **besoins du client**
 - **Une réponse claire** qui prend en compte **les atouts de l'établissement**

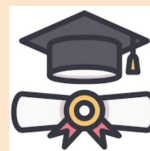
Diffusion de l'information



Les RH informe les salariés concernés de la formation proposée (**mail, plateforme interne, réunion**).



Le prestataire assure le suivi de la présence des personnes concernées par la formation (**feuille d'émargement**).



Une attestation de fin de formation est délivrée après avoir participé au programme.



Tarification du programme de formation

Le coût de la formation est calculé en fonction du nombre de participants et il est discuté lors de la signature de la convention.

- La formation s'étend sur **14 heures** au total.
- Elle peut être organisée sur **deux jours complets** ou **quatre demi-journées**.
- La répartition des heures est la suivante :
 - **12 heures** de formation en présentiel.
 - **2 heures** dédiées à la préparation et à la formalisation.
 - **Une préparation en amont** des ateliers
 - **Une note d'information** destinée au management pour **le suivi du programme**
 - **Une note individualisée** pour chacun des stagiaires sur **leurs points forts et axes d'amélioration**



SIMON-PIERRE PELLEGRIN

06.61.71.37.00

coaching.labonneattitude@gmail.com
