

MISEZ SUR VOTRE CARRIÈRE AVEC LA NOUVELLE SÉRIE DE FORMATIONS SUR LA RÉSILIENCE DE L'OTEC



FORMATION GRATUITE POUR LES PARTICIPANTS ADMISSIBLES

AVEC COMPÉTENCES+ ONTARIO

VALEUR : 1 500 \$ PAR PERSONNE

LE MONDE CHANGE RAPIDEMENT. LA NOUVELLE SÉRIE DE FORMATIONS SUR LA RÉSILIENCE DE L'OTEC A ÉTÉ CONÇUE POUR RÉPONDRE AUX LACUNES AU NIVEAU DES COMPÉTENCES ET FORMER UNE MAIN-D'ŒUVRE PLUS RÉSILIENTE DANS L'ENVIRONNEMENT D'INCERTITUDE DE LA COVID-19.

- ENCOURAGE LA RÉTENTION DU PERSONNEL
- AMÉLIORE LA SATISFACTION AU SEIN DE L'ÉQUIPE
- LES PARTICIPANTS REÇOIVENT UN CERTIFICAT
- COMPREND 4 ATELIERS ET 2 COURS
- CHAQUE ATELIER EST D'UNE DURÉE DE 2 À 3 HEURES

À QUI S'ADRESSENT LES FORMATIONS

Les entreprises des secteurs du tourisme et de l'accueil sont invitées à proposer leur personnel à temps plein, à temps partiel et mis à pied.

- LES PREMIÈRES LIGNES
- LES LEADERS DU FUTUR
- LA GESTION INTERMÉDIAIRE

**CONTACTEZ-NOUS AUJOURD'HUI
POUR PLUS D'INFORMATIONS OU POUR VOUS INSCRIRE!**
tél. 416 622-1975, poste 245 / 1 800 557-6832
courriel. info@otec.org
www.otec.org

ATELIER 1 : EXERCER SON LEADERSHIP POUR ATTEINDRE L'EXCELLENCE

Établissez votre crédibilité de leader et développez des techniques pour diriger, mobiliser et motiver votre équipe.

ATELIER 2 : COMMUNIQUER POUR ATTEINDRE L'EXCELLENCE

Apprenez les différents styles de communication et leur influence sur nos comportements, ainsi que les manières d'utiliser notre intelligence émotionnelle pour établir des liens avec les autres.

ATELIER 3 : GESTION DES CONFLITS

Apprenez comment réagir aux conflits, mais aussi les éviter et les résoudre grâce à l'intelligence émotionnelle et l'élaboration d'une stratégie de gestion des conflits.

ATELIER 4 : GESTION DU STRESS

La pandémie a causé des niveaux de stress et d'anxiété élevés dans nos vies quotidiennes. Apprenez sur le stress et ses impacts lors de la pandémie, en plus de pratiques d'adaptation pour un mode de vie positif.

COURS 1 : EXCELLENCE DU SERVICE

Un cours dynamique et interactif pour vous aider à créer des expériences de services exceptionnelles. Mettez en place un standard et une culture de services uniformes en fournissant à vos équipes des lignes directrices de comportement, des normes et des processus de service qui fidéliseront votre clientèle.

COURS 2 : EXCELLENCE DU SERVICE EN CONTEXTE DE COVID-19

Ce cours vous enseignera comment offrir un service hors pair dans le contexte de notre « nouvelle norme ». Basé sur le cours **Excellence du service**, ce cours vous permettra d'acquérir tous les outils pour créer des expériences de services mémorables en respectant les protocoles qui font désormais partie de notre réalité.

