



Écoute Active, Empathie Avancée & Gestion des Émotions pour Professionnels du Tourisme

Lien :

<https://afrique-formation.com/formation/ecoute-active-empathie-avancee-gestion-des-emotions-pour-professionnels-du-tourisme>

 DURÉE
4 jours (28h)

 RÉFÉRENCE
TOU61

 CATÉGORIE
**Hébergement, Accueil
et Services**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Comprendre les principes de l'écoute active et de l'intelligence émotionnelle appliqués au tourisme.
- ✓ Développer des compétences avancées d'empathie dans la relation avec les voyageurs.
- ✓ Améliorer la qualité des échanges grâce à une communication claire, positive et adaptée.
- ✓ Identifier et gérer efficacement les émotions dans les situations professionnelles.
- ✓ Renforcer la capacité à traiter les réclamations et les situations conflictuelles.
- ✓ Développer une posture professionnelle favorisant la confiance et la satisfaction client.
- ✓ Adapter sa communication aux différentes cultures et profils de voyageurs.
- ✓ Créer des expériences clients personnalisées et mémorables.
- ✓ Améliorer la coopération entre les équipes grâce à une meilleure intelligence relationnelle.
- ✓ Développer une approche humaine et émotionnelle permettant d'améliorer durablement la qualité de service et la fidélisation dans les métiers du tourisme.

👥 POUR QUI ?

- ✓ Réceptionnistes et équipes d'accueil touristique
- ✓ Guides touristiques et accompagnateurs
- ✓ Responsables d'hôtels, resorts et établissements touristiques
- ✓ Agents de réservation et conseillers voyages
- ✓ Responsables relation client et expérience client
- ✓ Équipes commerciales du secteur touristique
- ✓ Managers et chefs d'équipes en hôtellerie et tourisme
- ✓ Responsables d'offices de tourisme
- ✓ Agents des compagnies aériennes et transport touristique
- ✓ Professionnels de l'événementiel touristique
- ✓ Formateurs et responsables de développement des compétences
- ✓ Toute personne en contact direct avec les voyageurs souhaitant améliorer sa communication, sa gestion émotionnelle et son excellence relationnelle dans le secteur du tourisme.



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE L'ÉCOUTE ACTIVE ET DE L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

- Principes de l'écoute active dans la relation client
- Comprendre les émotions, besoins et attentes des voyageurs
- Rôle des émotions dans la satisfaction et la fidélisation client

2 / TECHNIQUES D'ÉCOUTE ACTIVE ET DE COMMUNICATION POSITIVE

- Questionnement efficace et reformulation
- Communication verbale et non verbale
- Création d'une relation de confiance avec le client

3 / DÉVELOPPEMENT DE L'EMPATHIE PROFESSIONNELLE

- Comprendre le point de vue du client
- Adapter sa communication aux différents profils de voyageurs
- Construire une approche centrée sur l'humain

4 / GESTION DES ÉMOTIONS ET MAÎTRISE DE SOI

- Identifier et réguler ses propres émotions
- Gestion du stress dans les situations complexes
- Développer une attitude professionnelle en toutes circonstances

5 / GESTION DES CLIENTS DIFFICILES ET DES RÉCLAMATIONS

- Comprendre les sources d'insatisfaction
- Désamorcer les conflits avec diplomatie
- Transformer une expérience négative en opportunité de fidélisation

6 / COMMUNICATION INTERCULTURELLE DANS LE TOURISME

- Comprendre les différences culturelles dans les comportements clients
- Adapter son langage et son attitude aux voyageurs internationaux
- Prévenir les incompréhensions liées aux différences culturelles

7 / CRÉER UNE EXPÉRIENCE CLIENT ÉMOTIONNELLEMENT FORTE

- Développer l'hospitalité et le sens du service
- Personnaliser l'accueil et l'accompagnement du voyageur
- Favoriser la recommandation et la fidélité client

8 / MISE EN PRATIQUE ET PLAN DE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

- Jeux de rôle et simulations de situations touristiques
- Analyse des comportements relationnels
- Élaboration d'un plan d'amélioration des compétences émotionnelles

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 01 au 04 Déc. 2026

 Présentiel - Casablanca

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@afrique-formation.com

 **Web** : <https://www.afrique-formation.com>

Document généré le 23/10/2026 — Réf : TOU61
Afrique Formation — Tous droits réservés