

MARIANNE

FORMATION 2021

MARIANNE INTERNATIONAL

17 bis, Boulevard Pasteur 75015 Paris

Tel : 01 53 20 68 20

www.marianne-international.fr



POURQUOI DÉVELOPPER UNE OFFRE DE FORMATION ?

MARIANNE

- La pratique quotidienne de notre métier nous montre à quel point l'accueil est un véritable métier qui combine **savoir-faire**, **savoir être** et **technicité** (langage normalisé, best practices, etc...).
- La formation a longtemps été réservée à nos propres recrues pour le seul compte des clients qui nous confient des prestations, et cette première étape nous a incités à formaliser une **bibliothèque de modules thématiques** (« Pourquoi accueillir ? » ; « Les règles de l'hospitalité » ; « Gestion (apaisée) des conflits », etc...).
- Depuis 2018, des entreprises tierces, bien que n'externalisant pas leur accueil, nous ont sollicités pour former leurs équipes afin de s'assurer d'un accueil qualitatif de leurs clients et visiteurs.



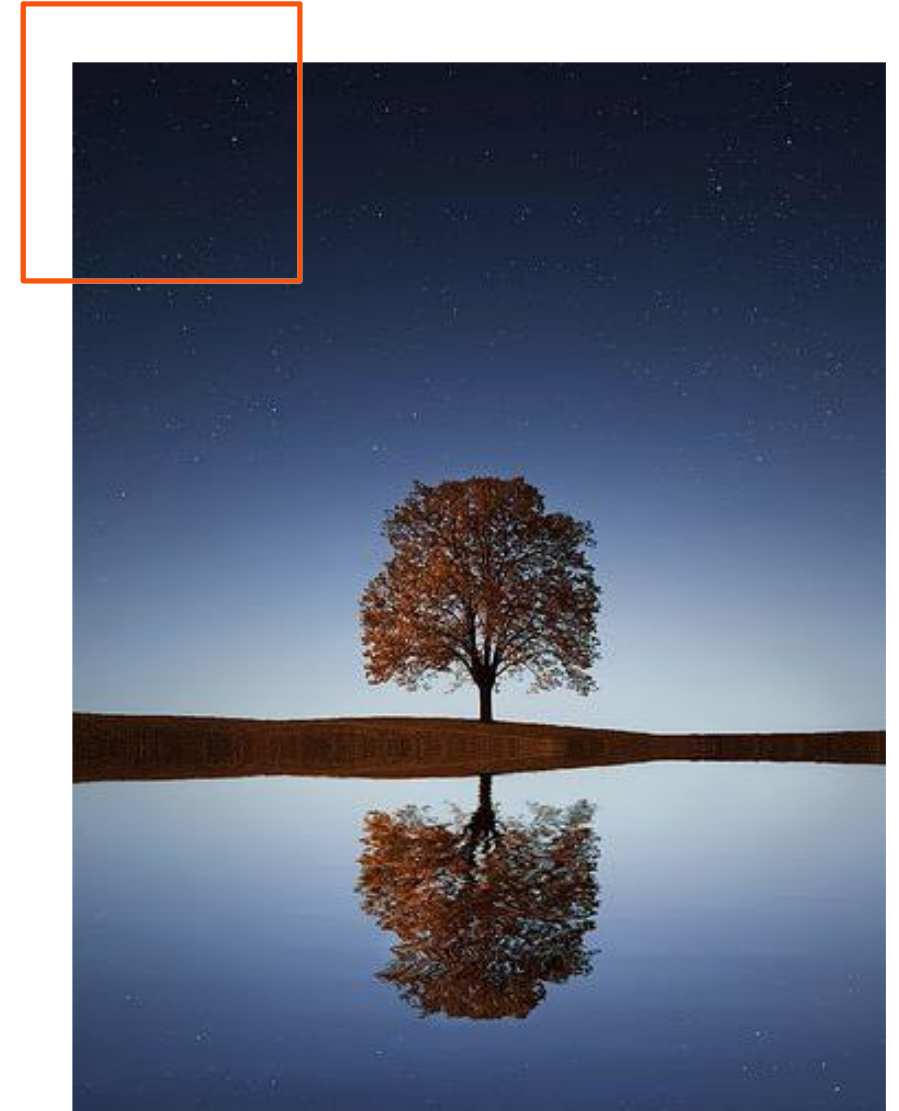
POURQUOI DÉVELOPPER UNE OFFRE DE FORMATION ?

MARIANNE

- Aujourd'hui MARIANNE INTERNATIONAL, au-delà de ses parcours déjà conçus, est en capacité de répondre à toute demande de conception et d'animation de formation **sur mesure** autour de toutes les thématiques de l'**accueil**.
- Ces formations initialement conçues pour l'univers culturel qui accueille des publics nombreux et variés peuvent tout aussi bien s'adresser à d'autres acteurs du monde de l'entreprise, du tourisme ou de l'hôtellerie qui souhaitent faire **progresser leur accueil** et s'assurer d'une **qualité constante** en matière d'hospitalité.

QUELQUES CHIFFRES

- **116 personnes formées** au premier semestre 2021
- **Note moyenne de satisfaction** donnée par nos stagiaires : **4,72 /5**



MARIANNE

“

*Enseigner ce n'est pas remplir un vase, mais
allumer le feu.*

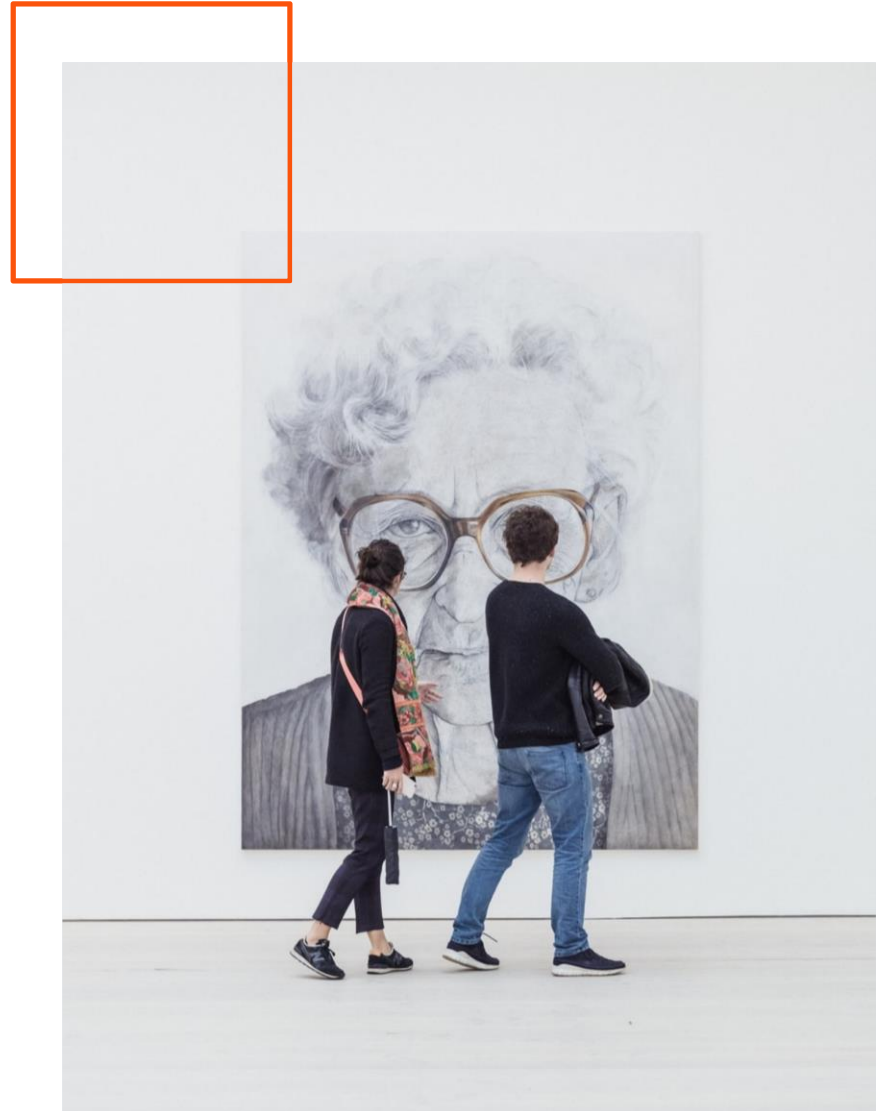
Montaigne



NOS PRÉREQUIS PÉDAGOGIQUES

NOS PRÉREQUIS PÉDAGOGIQUES

- On pourrait croire que la notion d'accueil est innée... Il suffit de parfois être confronté à de (piètres) expériences en qualité de client, visiteur ou simple citoyen pour comprendre qu'il n'en est rien.
- Si l'accueil n'est pas une discipline académique, il suppose néanmoins la maîtrise de quelques **savoir-faire théorique** et **nécessite** avant tout d'être mis en pratique à travers des jeux de rôle et des mises en situation concrètes lesquels occupent la majeure partie de nos formations.
- De plus, il existe parfois une différence ténue entre un accueil correct mais sans saveur aucune et qui ne laissera au visiteur ou au client aucun souvenir et un **accueil de qualité, personnalisé et empathique** qui fera toute la différence et contribuera au plaisir de sa visite ; c'est sur cette marge de progression (*comment la franchir ? comment capitaliser sur de nouveaux acquis et pérenniser les progrès observés ?*) et ce sens des détails que nous travaillons avec les apprenants.



NOS RÉFÉRENCES



NOS RÉFÉRENCES

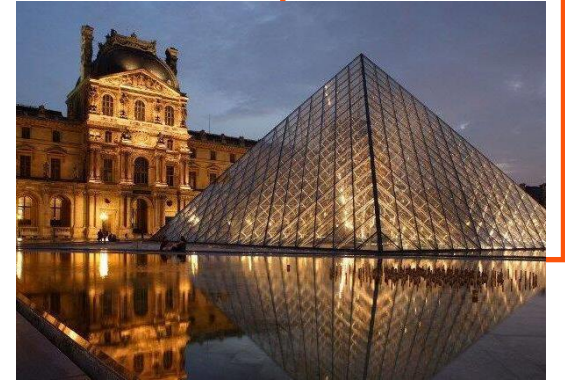
MARIANNE
DEPUIS 1986



■ Musée Des Confluences



■ Musée Yves Saint Laurent



■ Musée Du Louvre



■ Radio France



■ Fondation Louis Vuitton



■ Fondation Luma à Arles

NOS RÉFÉRENCES

MARIANNE
DEPUIS 1986



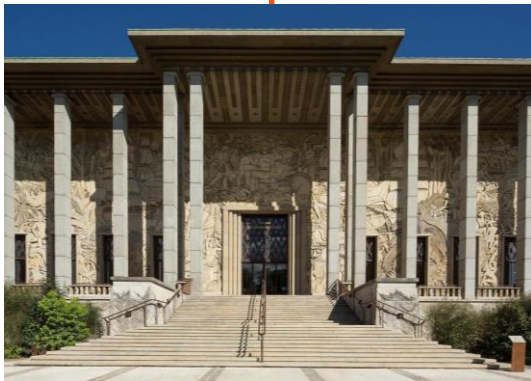
■ BDC Pinault Collection



■ VILLA Carmignac



■ Palais De Tokyo



■ Palais De La Porte Dorée



■ CHRISTIE'S



■ Centre Pompidou Metz

NOS RÉFÉRENCES

MARIANNE
DEPUIS 1986



■ Jeu de Paume



■ Cité de l'architecture et du Patrimoine



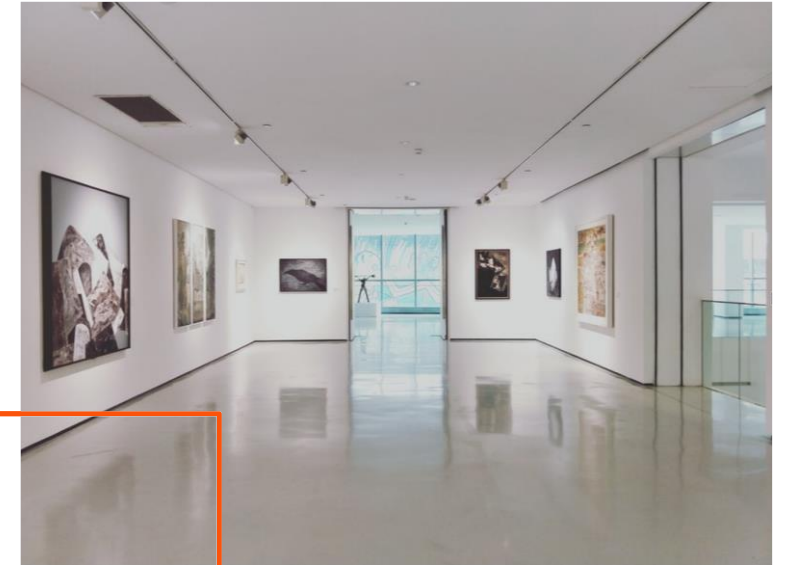
■ Cognac HENNESSY



NOS FORMATEURS

NOS FORMATEURS

- Tous nos formateurs sont avant tout **des praticiens** qui exercent au sein du département Art et Culture de MARIANNE des fonctions de **chargé d'exploitation**. A ce titre ils recrutent régulièrement, animent les sessions de formation pour les équipes qu'il seront amenés à encadrer chez nos clients muséaux.
- Ils sont eux-mêmes **issus du terrain**, en contact permanent avec l'exploitation et les interrogations que peuvent avoir les équipes « face public » qu'ils font progresser au quotidien dans leur métier.
- Ils ont donc à cœur de **partager les bonnes pratiques** de l'accueil que nous avons formalisées à travers la bibliothèque de modules et les jeux de rôle qui y sont associés.



Formation Bourse de Commerce
Janvier 2021



Formation Louvre
Avril 2019



Formation Louis Vuitton
2020



Formation Bourse de Commerce
Janvier 2021

ORGANIGRAMME DES FORMATEURS



Alain CHALON

DIRIGEANT / RESPONSABLE DE LA FORMATION

Formations dispensées

Les fondamentaux de l'accueil
Management
Médiation



Hélène REYSSAT

RESPONSABLE ADJOINT DE LA FORMATION

Formations dispensées

Les fondamentaux de l'accueil
Gestion des conflits
Management



Guillaume CLEMENT

**CHARGÉ DE FORMATION / REFERENT
HADICAP**

Formations dispensées

Les fondamentaux de l'accueil
Gestion des conflits
Handicap et Culture
Médiation

ORGANIGRAMME DES FORMATEURS



Marion GUILLEN

CHARGÉE DE FORMATION

Formations dispensées

Les fondamentaux de l'accueil
Gestion des conflits
Billetterie



Agatha WOZNIAK

CHARGÉE DE FORMATION

Formations dispensées

Les fondamentaux de l'accueil
Gestion des conflits
Médiation



Morgane DEFRANCE

CHARGÉE DE FORMATION

Formations dispensées

Les fondamentaux de l'accueil
Gestion des conflits
Handicap et Culture

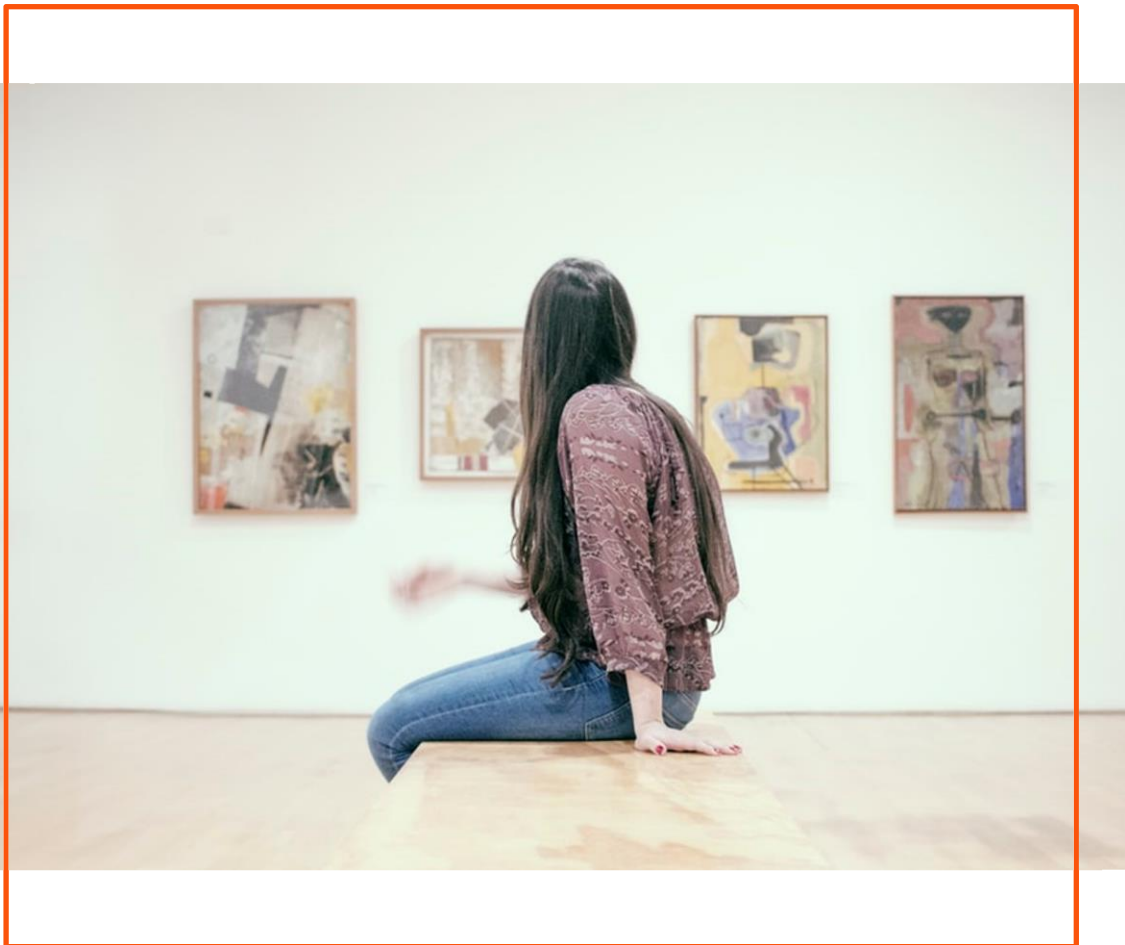


Céleste MASSOL

CHARGÉE DE FORMATION

Formations dispensées

Les fondamentaux de l'accueil
Billetterie
Médiation



EXEMPLES DE PARCOURS DE FORMATION

Au-delà des modules déjà constitués, nous pouvons designer un **parcours sur mesure** en fonction de vos attentes spécifiques. Toutes les formations sont proposées en mode **présentiel ou distanciel**, le premier étant évidemment plus adapté aux mises en situation

PARCOURS DE FORMATION DÉJÀ STRUCTURÉS

MARIANNE
FORMATION
LES FONDAMENTAUX
DE L'ACCUEIL

MARIANNE INTERNATIONAL
17 bis, Boulevard Pasteur 75013 Paris
Tel : 01 53 28 46 20
www.marianne-international.fr



LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL

- 1 journée

MARIANNE
FORMATION
GESTION (APAISEE) DES
CONFLITS

MARIANNE INTERNATIONAL
17 bis, Boulevard Pasteur 75013 Paris
Tel : 01 53 28 46 20
www.marianne-international.fr



GESTION (APAISEE) DES CONFLITS

- 1 journée

MARIANNE
FORMATION
BILLETTERIE ET RÉGIE

MARIANNE INTERNATIONAL
17 bis, Boulevard Pasteur 75013 Paris
Tel : 01 53 28 46 20
www.marianne-international.fr



BILLETTERIE ET RÉGIE COMPTABLE

- 1 journée

MARIANNE
FORMATION
MEDIATION ET PRISE
DE PAROLE

MARIANNE INTERNATIONAL
17 bis, Boulevard Pasteur 75013 Paris
Tel : 01 53 28 46 20
www.marianne-international.fr



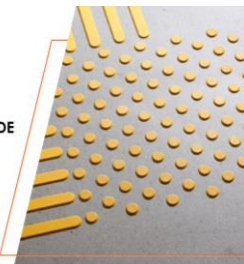
MÉDIATION ET PRISE DE PAROLE

- 1 journée

MARIANNE
ACCUEILLIR ET
ACCOMPAGNER LES
VISITEURS EN SITUATION DE
HANDICAP

Quelques règles de base

MARIANNE INTERNATIONAL
17 bis, Boulevard Pasteur
75013 Paris
01 53 28 46 20
marianne-international.fr



HANDICAP ET CULTURE

- 1 journée

MARIANNE
MANAGEMENT

MARIANNE INTERNATIONAL
17 bis, Boulevard Pasteur 75013 Paris
Tel : 01 53 28 46 20
www.marianne-international.fr



MANAGEMENT

- 1 journée

MARIANNE



NOTRE ECO-SYSTÈME DIGITAL

NOTRE ECO-SYSTÈME DIGITAL

- Désormais, la formation ne peut s'envisager sans **dimension digitale** et les formats proposés doivent nativement comporter une dimension digitale.
- Nous proposons des formats e-learning :



Nous avons conçu depuis WWWW un partenariat avec l'**Académie du Service** (www.academieduservice.com) sur la base de leur module « **Les clés du savoir-être** »



Grâce à la solution logicielle de **Serious Factory** (www.seriousfactory.com) nous développons des scénarii ludiques pour nos apprenants qui leur permettent de progresser dans les mises en situation et d'expérimenter des situations au plus proche de leur quotidien.



NOTRE ECO-SYSTÈME DIGITAL

Nous veillons aussi à rythmer les formations avec des intermèdes interactifs de type questionnaire **Kahoot** ou **quizz rapide** auxquels les participants répondent via leur mobile directement pendant la session afin de vérifier la bonne assimilation des modules dispensés. Cette modalité ludique est toujours bienvenue pour rythmer la journée et nous y associons parfois des surprises pour les gagnants !



NOTRE ECO-SYSTÈME DIGITAL

KAHOOT

10 Qui a créé le mobilier de la Bourse de Commerce-Pinault Collection ?

Quiz

91%



☐	Patrick Jouin	✗	1
☐	Philippe Starck	✗	0
☒	Ronan et Erwan Bouroullec	✓	31
☐	No answer	✗	2

11 Combien existe-t-il de galeries dans la Bourse de Commerce-Pinault Collection ?

Quiz

71%



☐	9	✗	2
☐	5	✗	1
☐	10	✗	3
☒	7	✓	24
☐	No answer	✗	4

QUALITY IN TRAINING

Nous sommes dotés du logiciel **QUALITY IN TRAINING**

(<https://qualityintraining.net/>) qui est dédié au monde de la formation continue.

Il permet via des **questionnaires de satisfaction** à chaud normés, digitalisés, de mesurer en temps réel la qualité des prestations délivrées

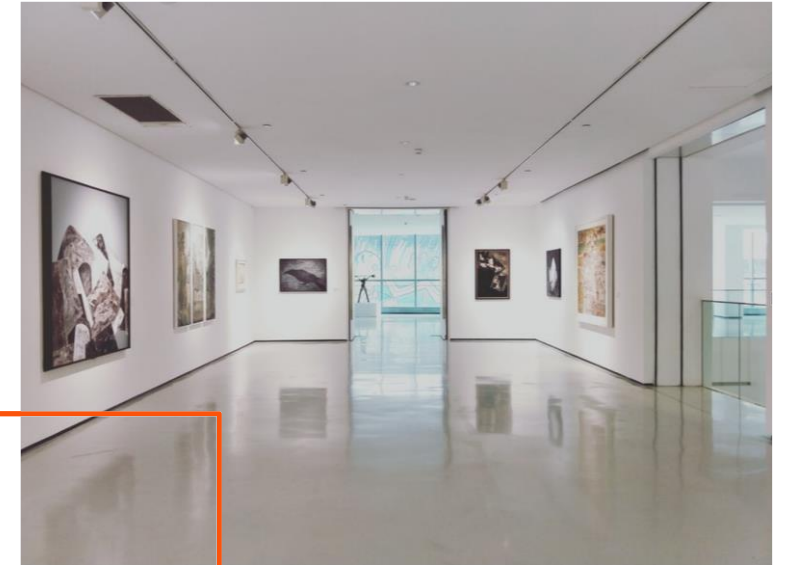




NOS INSPIRATIONS

NOS INSPIRATIONS

- En bientôt 10 ans, nous avons eu l'occasion **d'approfondir nos pratiques et de varier les approches** ; qu'il s'agisse de travailler avec un consultant spécialisé en communication non violente pour traiter des problématiques d'incivilité face public, de faire appel à un comédien pour la prise de parole en public de traiter des situations conflictuelles à travers le jeu scénique avec le Théâtre de l'Opprimé, ou de coconstruire un parcours avec à une association spécialisée dans le handicap, nous avons tissé des partenariats variés que nous pouvons mettre contribution en fonction des besoins de chaque situation.
- Nous sommes également attentifs à nourrir notre réflexion à travers des lectures inspirantes.



QUELQUES SOURCES D'INSPIRATIONS

SUR LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL CLIENT OU DE L'EXPÉRIENCE

- *Sous la pyramide / le problème des musées* – Catherine GUILLOU
- *Le livre noir du service de l'expérience client*- Manuel JACQUINET
- *L'obsession du service client* – J LEFEBVRE
- *100 tips for hôteliers* – P. VENISON
- *Le tour du monde de la politesse* – D POUQUERY
- « *Be our guest ; Perfecting the Art of Customer Service* » - DISNEY Institute

SUR LE HANDICAP

- *Lettre sur les aveugles à l'usage de ceux qui voient* - DIDEROT
- *Le cri de la mouette* - Emmanuelle LABORIT
- *Paul en Mongolie* – L'autisme est un voyage que je n'avais pas prévu. Domitille CAUET

SUR L'EXPRESSION ORALE

- *A voix haute- la force de la parole.* Film de S de Freitas co-réalisé par LADJLY

SUR LA GESTION DES CONFLITS ET DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

- *Les mots sont des fenêtres* - Marshall ROSENBERG
- *Accueil du Public et gestion des émotions* – Jean-François ARIENTA et Christian BODIN

QUELQUES SOURCES D'INSPIRATIONS

SUR LA MEDIATION

- *La médiation Culturelle* - François MAIRESSE
- *La médiation ; cinquième roue du carrosse ?* - Fanny SERAIN
- *HandyBook / Petit livre à l'usage des médiateurs culturels travaillant avec des publics spécifiques* - Marie DUBRULLE
- *Le guide de la médiation culturelle dans le champ social*

SUR LE MANAGEMENT

- *Petites leçons de management reçues des gens simples* – Olivier RATTEZ
- *Le tour du monde de la politesse* – DENOEL LE MONDE

SUR LE LUXE

- *Luxury attitude* – Erik PEREY et Lionel MEYER
- *L'obsession du service client* – Jonathan Lefèvre
- *Luxe et Élégance* – Rachel Chantal
- *Luxe et expérience Client* – Wided BATAT

MÉTHODES MOBILISÉES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Tous nos programmes contiennent une forte proportion d'exercices et de cas pratiques qui permettent **d'alterner théorie et pratique**. Dans certains cas nous intégrons des vidéos.
- Nos formateurs font en sorte de générer une forte interactivité avec les participants, pour augmenter leur engagement.
- Les acquis des participants sont évalués pendant la formation via les exercices et cas pratiques et à la fin de la formation par un Quizz d'évaluation de type google doc ou KAHOOT.

MODALITÉS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS

- Pour toute demande, vous pouvez nous contacter via la page « **nous contacter** » de notre site, ou par téléphone au 01 53 20 68 20.
- Nos actions de formation sont dispensées chez nos clients, institutions culturelles, qui disposent d'accès aux PMR et PSH.

CONTACTEZ-NOUS

Alain CHALON

Président

ac@marianne-international.fr

Tel : 01 53 20 68 22

Mob : 06 64 19 37 06

Clémence MEILICHZON

Directrice de clientèle

cm@marianne-international.fr

Tel : 01 53 20 12 95

Mob : 06 62 11 17 79

MARIANNE