

Programme de Formation

Préparation aux Métiers de l'Accueil et de la Relation Client dans le Sport

Nom du diplôme : Préparation aux Métiers de l'Accueil et de la Relation Client dans le Sport

Durée : 6 mois – 210 heures

Dates : Plusieurs sessions par an

Horaires : Du lundi au vendredi, de 8h à 16h30

Lieu : INNOVA FORMATION – BRON

Introduction

La formation Préparation aux Métiers de l'Accueil et de la Relation Client dans le Sport est conçue pour former des professionnels capables de gérer efficacement les interactions avec les adhérents, d'assurer l'administration des structures sportives et de fidéliser les clients. Cette formation allie théorie, pratique et accompagnement personnalisé, ouvrant les portes à des carrières enrichissantes dans le domaine sportif.

Réseau professionnel / Les avantages de METISPORTS

1. **Réseau professionnel :** Accès privilégié à des clubs et structures partenaires.
2. **Coaching personnalisé :** Bilans réguliers et accompagnement individualisé pour réussir votre insertion professionnelle.
3. **Immersion concrète :** Participation à des stages pratiques et projets réels.
4. **Ateliers emploi :** Aide complète pour CV, préparation aux entretiens et intégration professionnelle.

Objectif de la Formation

Former des professionnels compétents en gestion de la relation client et en administration dans les clubs sportifs et structures associées.

Niveau : Formation de niveau 3 à 5 (CAP à BAC+2)

Public visé

- Jeunes diplômés souhaitant se spécialiser dans l'accueil et la relation client sportive.
- Adultes en reconversion professionnelle vers un métier administratif ou relationnel dans le sport.

Prérequis

- **Âge minimum :** 17 ans.
- **Compétences de base :** Bonne communication écrite et orale, aisance relationnelle.
- **Motivation :** Intérêt pour le sport et les métiers de l'accueil client.

Qualités requises

- Excellentes aptitudes relationnelles.
- Rigueur et organisation.
- Esprit d'équipe et autonomie.

Descriptif de la Formation

Ce programme couvre les fondamentaux de la relation client dans le secteur sportif, incluant les techniques d'accueil, la gestion administrative, et la fidélisation des adhérents. Il prépare également à intégrer des diplômes qualifiants pour développer une carrière dans l'accueil et l'administration sportive.

Objectifs pédagogiques

1. **Relation client** : Explorer les métiers d'accueil et de fidélisation.
2. **Bases** : Maîtriser l'accueil et les tâches administratives essentielles.
3. **Communication** : Gérer efficacement les relations clients et résoudre les réclamations.
4. **Autonomie** : Être capable de gérer les relations clients et les tâches administratives de manière indépendante.
5. **Satisfaction client** : Répondre efficacement aux attentes des adhérents.
6. **Insertion professionnelle** : Se préparer à intégrer le marché du travail dans le secteur sportif.

Méthodes pédagogiques / Moyens pédagogiques et techniques

- **Cours interactifs** : Théorie enrichie par des supports visuels et numériques.
- **Ateliers pratiques** : Exercices en conditions réelles pour perfectionner les compétences relationnelles et administratives.
- **Études de cas** : Analyse de problématiques concrètes rencontrées dans le secteur sportif.
- **Simulations** : Mises en situation professionnelle encadrées.
- **Coaching** : Suivi individualisé pour assurer la progression et l'atteinte des objectifs.

Contenu de la Formation :

Bloc 1 : Découverte des métiers de la relation client sportive

- Comprendre les rôles et responsabilités d'un chargé d'accueil ou d'un responsable relation client.

Bloc 2 : Techniques d'accueil et gestion administrative

- Bases de l'accueil client : écoute, empathie, résolution des réclamations.
- Gestion des plannings, inscriptions et renouvellements.

Bloc 3 : Communication et fidélisation

- Techniques de communication interpersonnelle.
- Création d'offres et actions de fidélisation des adhérents.

Bloc 4 : Outils numériques et gestion client

- Utilisation des CRM et outils numériques pour la gestion des adhérents.
- Reporting et suivi des données clients.

Bloc 5 : Immersion professionnelle et préparation

- Recherche de stages ou alternances et accompagnement dans les candidatures.
- Simulation de situations réelles en structure sportive.

Équipe pédagogique

- Professionnels du sport spécialisés en relation client.
- Formateurs expérimentés en gestion administrative et communication.
- Experts en outils numériques appliqués au sport.

Dispositif de suivi et d'évaluation

- **Évaluations continues** : Études de cas, simulations et exercices pratiques.
- **Projets tutorés** : Élaboration d'un projet concret en lien avec une structure sportive.
- **Examen final** : Validation des acquis théoriques et pratiques.

Certification

- **Diplôme délivré :** Attestation de formation en Préparation aux Métiers de l'Accueil et de la Relation Client dans le Sport.
- **Certifications complémentaires :** Accompagnement pour l'inscription à des diplômes qualifiants.

Débouchés professionnels

- Chargé(e) d'accueil dans des clubs ou structures sportives.
- Responsable relation client dans le secteur sportif.
- Assistant(e) administratif et commercial pour des organisations sportives.
- Conseiller clientèle pour clubs et associations sportives.
- Chargé(e) de fidélisation et satisfaction client.
- Assistant(e) de gestion dans des structures sportives.
- Responsable des événements clients pour des clubs ou centres sportifs.

Suivi post-formation

- **Accompagnement à l'emploi :** Recherche de stages ou alternances, préparation aux candidatures.
- **Réseautage :** Accès au réseau METISPORTS pour des opportunités professionnelles.
- **Coaching personnalisé :** Suivi après la formation pour optimiser l'insertion professionnelle.

Critères d'entrée pour l'évaluation

- Validation des compétences relationnelles et administratives de base.
- Entretien pour évaluer la motivation et les objectifs professionnels.

Personnalisation de la Formation

- Modules spécifiques adaptés aux objectifs professionnels des participants.
- Flexibilité dans le contenu pour répondre aux besoins individuels.

Conditions d'accès et modalités d'inscription

- **Inscription :** En ligne ou sur place avec un dossier complet.
- **Contactez-nous :** Pour toute question sur le financement ou les prochaines sessions disponibles.

Conclusion

La formation Préparation aux Métiers de l'Accueil et de la Relation Client dans le Sport constitue un tremplin pour intégrer un secteur en pleine croissance. Avec un programme complet, un suivi personnalisé et des opportunités concrètes, METISPORTS vous accompagne vers une carrière réussie.