

L'intégration et la reconnaissance des nouveaux golfeurs au sein de votre club

Dates 2024 :

- Du mardi 06 au mardi 20 février : Régions PACA, Bretagne, Pays de Loire et Centre
 - Du jeudi 08 au jeudi 22 février : Régions Hauts De France, Grand-Est et Normandie
 - Du jeudi 29 février au jeudi 14 mars : Régions Ile De France et Occitanie
 - Du jeudi 07 au jeudi 21 mars : Régions AURA, Bourgogne Franche Comté et Nouvelle Aquitaine
- Sessions nationales :
- Du mardi 19 mars au mardi 02 avril
 - Du mardi 28 mai au mardi 11 juin
 - Du mardi 24 septembre au mardi 08 octobre

Durée estimée du parcours : 5 heures

Chaque session commence et se termine par une classe virtuelle en collectif (1h et 1h30). Le travail individuel consacré au suivi du module en e-learning (1h30) et aux exercices (1h) est réalisé entre la date de début et de fin de chaque session.

Tarif : 250 € TTC

Délais d'accès

Inscription possible jusqu'à 48 heures avant le démarrage de la formation en fonction des places disponibles.

Processus d'inscription

Un formulaire d'inscription en ligne est disponible sur le site de la ffgolf.

Conditions techniques requises

Connexion internet.
Possibilité de suivre le parcours sur ordinateur, tablette ou smartphone.

Modalités de suivi et d'assistance du stagiaire durant la période de mise à disposition du module de formation

Suivi pédagogique assuré par l'équipe de référents en région. (Coordonnées du référent transmises lors de l'inscription).
Assistance technique assurée par France Picot, Responsable administratif formation, France.picot@ffgolf.org ou 01 41 49 77 35

Personnes en situation de handicap

Un entretien préalable avec le bénéficiaire de la formation aura lieu avant son début pour en définir les modalités d'accès.

Notre référent handicap : Aurélien Lacour, aurelien.lacour@golf-national.com

Public concerné

Personnel d'accueil ou personnel impliqué dans la relation clientèle, enseignants.

Prérequis

Aucun.

Objectifs

Intégrer efficacement les nouveaux golfeurs dès la première année pour augmenter le taux de fidélisation sur les 3 premières années.

- Comprendre les enjeux économiques,
- Différencier intégration et reconnaissance du nouveau golfeur,
- Identifier les actions possibles pour faciliter l'intégration,
- Adopter l'écoute active pour reconnaître, écouter, servir le client,
- Organiser l'entreprise autour du client et du nouveau golfeur.

Modalités de formation et méthodes pédagogiques

Formation à distance : module e-learning et classes virtuelles.

Alternance d'apports notionnels, de vidéos, de témoignages et d'appropriation des concepts par des exercices pratiques.

Modalités d'évaluation et de validation

La réalisation des livrables proposés dans le module.

Une évaluation sous forme de quiz est proposée en fin de parcours.

La formation est validée par un certificat de réalisation.

Parcours pédagogique - Contenus

Séquences	Objectifs opérationnels	Modalités et supports pédagogiques
Classe virtuelle 1h	Faire un état des lieux des pratiques liées à l'intégration et la reconnaissance des nouveaux golfeurs et recueillir les attentes des participants au regard de la formation.	Classe virtuelle
Séquence 1 40 mn	Comprendre les enjeux de l'intégration et reconnaissance de nos nouveaux golfeurs <ul style="list-style-type: none"> • Témoignages • Abandon des golfeurs novices, des chiffres qui font peur • Distinguer intégration et reconnaissance des nouveaux golfeurs • Identifier et reconnaître les motifs d'abandon • Connaître la valeur et la culture de son club pour faire la différence 	Pdf, vidéo
Séquence 2 15 min	Découvrir les actions possibles pour identifier et reconnaître <ul style="list-style-type: none"> • Actions pour découvrir les motifs d'abandon • Actions pour intégrer efficacement un nouveau golfeur • Travailler sur son savoir être 	Pdf, vidéo,
Séquence 3	Organiser l'entreprise autour du client <ul style="list-style-type: none"> • Tous unis pour une meilleure expérience client • Améliorer vos process 	Pdf, vidéo
Classe virtuelle 1h30	Faire un bilan de parcours et des travaux réalisés pendant la formation, partager les bonnes pratiques	Classe virtuelle

Renseignements :
ffgolf – Service formation
68, rue Anatole-France
92300 Levallois-Perret
formation@ffgolf.org
01 41 49 77 35