

## SYNTHÈSE DE LA FORMATION

### 1 Accueil chaleureux

Avant d'accueillir un "apprenant", j'accueille avant toute chose un nouveau collègue qui rejoint l'équipe. Je dois donc proposer un accueil chaleureux, qui montre au nouveau Cast Member qu'il fait d'ores et déjà parti de l'équipe.

### 2 Parcours suivi

Le parcours de mon nouveau collègue peut me donner des indications précieuses. Son ancien métier, ses études, ou même ses centres d'intérêts peuvent offrir de bonnes bases pour ma formation. Cela me permettra également de faire des analogies "parlantes" pour mon collègue.

### 3 Objectif de la journée.

Pour s'engager dans l'apprentissage, l'adulte a besoin de savoir :

- Qu'est ce que la formation va lui apporter ?
- En combien de temps ?
- Comment ?

Je dois donc présenter un objectif précis à ma formation. pour se faire je commence ma phrase par :

**A LA FIN DE CETTE JOURNÉE, TU SERAS CAPABLE DE ...**

Par exemple si il s'agit de ma première journée de formation : *A la fin de la journée, tu seras capable d'accueillir nos Visiteurs sur chaque positions, en appliquant nos Quatre Clés Disney.*

## Créer un climat de confiance.

Voici quelques principes de fonctionnement de la formation indispensable au bon déroulé de la formation :

#### POUR VOTRE COLLÈGUE :

- POSER DES QUESTIONS.  
(Attention vous ne répondrez pas à des questions qui anticiperaient le contenu de la formation).
- MANIFESTER SES ÉMOTIONS.

#### POUR LE FORMATEUR :

- CERTAINES MANIPULATIONS NE SERONT PAS EXPLIQUÉES EN DÉBUT DE FORMATION.
- POSSIBILITÉ D'ÊTRE INTERROMPU PENDANT LA FORMATION. (Formation en rotation).

Je demande à mon collègue si il est d'accord pour respecter ces principes de fonctionnement.

**JE CRÉE DONC UNE RELATION PARITAIRE /DE CONFIANCE.**

## Présenter l'environnement de travail.

**Je ne forme pas à une attraction.**

Je forme à **être Opérateur Animateur sur une attraction.**

Bien avant de maîtriser les procédures techniques de l'attraction, mon nouveau collègue doit être capable d'accueillir nos Visiteurs à chaque poste de travail de l'attraction, dans le respect des Quatre Clés.



**1\_ PRÉSENTATION DE L'ATTRACTION**  
Thème - Histoire - Experience Visiteur .

**2\_ RÔLE DES CAST MEMBERS**  
Quel rôle joue l'équipe dans l'histoire de l'attraction ?

**3\_ PRÉSENTATION DE LA MISSION GÉNÉRALE DU CAST MEMBER.**  
Opération de l'attraction & Accueil dans le respect des Quatre Clés.  
- Sécurité - Courtoisie - Spectacle - Efficacité -.