



## PROGRAMME DE FORMATION

### Déployer sa stratégie d'accueil

#### Objectifs de la formation

- Connaître les composantes pour construire sa stratégie d'accueil dans et hors les murs.
- Analyser les flux, et organiser une meilleure collecte de des données clients dans les BIT en vue d'optimiser sa stratégie de GRC.
- Définir son projet d'accueil: organisation, réglementation, méthodes et actions.
- Impliquer tous les acteurs liés au projet : personnel, prestataires, élus, locaux etc.
- Découvrir les techniques innovantes de l'accueil dans et hors les murs en office de tourisme.
- Concevoir son plan d'action en intégrant les ressources techniques, organisationnelles, humaines, financières et mettre en place des indicateurs de résultats et une planification des actions.

#### Programme

##### DÉFINIR SON PROJET STRATÉGIQUE D'ACCUEIL DANS ET HORS LES MURS

###### Identifier les enjeux stratégiques et les nouvelles compétences à développer.

Prendre conscience des enjeux de la mise en place d'un dispositif d'accueil adapté à sa destination et sa structure : utilité auprès des acteurs locaux, clients, équipe, territoire...

Connaître les composantes pour construire sa stratégie d'accueil dans et hors les murs et la réglementation en vigueur.

Identifier les nouvelles missions du BIT, les compétences à acquérir et développer, valoriser les connaissances des experts locaux.

Placer l'humain et les mécanismes clés de la relation client au cœur du processus de déploiement du projet d'accueil.

*(Travail en groupe "analyse des pré requis" : Réaliser le Pitch de la stratégie d'accueil 2.0 - Brainstorming : la relation client dynamique pendant le séjour : à faire / à ne pas faire - Atelier en groupe : définir les situations de personnalisation client pendant le séjour).*

##### IMPLIQUER ET MOTIVER LES ACTEURS



## **Adopter une posture de leader de projet, dans le but d'initier une démarche proactive et collective**

Utiliser les techniques et outils du management de projet pour cibler et impliquer les différents acteurs concernés par la démarche.

Mettre en place une relation privilégiée, gagnant / gagnant avec les prestataires, et les équipes.

Motiver les équipes d'accueil à être initiateurs et volontaires pour la mise en oeuvre opérationnelle de la stratégie d'accueil.

Organiser le fonctionnement de l'équipe sur l'itinérance : fonctionnement technique, planification, communication interne...

*(Exercices pratiques : Management de projet : cibler les différents acteurs, leur rôle, missions, compétences, attendues - Atelier : "vendre" son projet à un prestataire : convaincre avec la tête et le cœur, techniques de communication. - Exercice pratique : management situationnel : mettre en place la bonne personne, à la bonne place, au bon moment. - Atelier collectif : donner du sens au collectif de travail, créer une cohésion autour du projet de GRC dynamique).*

## **UTILISER LES TECHNIQUES OPÉRATIONNELLES ET OUTILS D'INFORMATIONS ADAPTES A L'ACCUEIL HORS LES MURS**

### **Acquérir les techniques opérationnelles pour répondre à la stratégie d'accueil dans et hors les murs.**

Organiser le projet : mode de fonctionnement, lieux d'implantation...

Identifier les points de contacts clients pendant le séjour et les réponses à apporter : comment apporter de l'information pertinente ?

Optimiser la collecte d'informations clients afin d'enrichir et qualifier la base de données GRC (mail, portable, profil, expérience sur place ...)

Analyser les flux touristiques pour identifier les lieux à plus forte valeur ajoutée et ajuster sa démarche.

Découvrir les techniques innovantes de l'accueil hors les murs en office de tourisme : chez les prestataires ou sur les lieux d'intérêt touristiques, triporteurs, itinérance.

*(Exercices pratiques : brainstorming : comment collecter des données clients dans les différents tiers lieux d'accueil touristiques : création d'un argumentaire "type" de questionnaire client afin de collecter des datas clients - Atelier collectif : comment innover sur la démarche d'accueil dans et hors les murs dans un objectif de flux et satisfaction client interne et externe ? travail en 2 groupes et restitution collective - Atelier collectif : mise en situation ciblée : cas d'un office de tourisme (mise en situation sur un office factice choisi par le formateur).*

## **ORGANISER SON PLAN D'ACTIONS ET SA PLANIFICATION**



## Entrer dans le changement et initier la mise en route de son dispositif d'accueil dans et hors les murs.

Définir les ressources nécessaires à la mise en route du projet : ressources techniques, organisationnelles, humaines, financières etc...

Construire son plan d'action individuel pour maintenir un cap et entrer dans l'action.

Définir des indicateurs de résultats et entrer dans une démarche de PDCA (Roue de Deming) en vue d'apporter rapidement des actions correctrices si besoin.

*(Travail personnel de construction du plan d'actions, mesure des impacts organisationnels, financiers, humains, planification des actions par un planning GANT. Guidage du formateur avec fourniture des matrices Excel.)*

## Méthodes et supports

### DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Un support pédagogique servant de fil conducteur sera remis aux stagiaires :

- Support complet de formation (Book personnalisé et nominatif).
- Des exercices pratiques et des illustrations.
- Des tutoriels.
- Transmission de modèle de plan d'actions.

Un plan d'actions de progrès sera également remis aux stagiaires afin de les mettre en situation d'auto-évaluation.

Après la formation, proposition de créer un groupe Facebook pour transmission d'information complémentaires et cohésion de groupe.

- Utilisation de la méthode active, participative, favorisant l'apport opérationnel et pratique.
- Techniques de brainstorming, et mind-mapping pour faire émerger les idées par le groupe.
- Mises en situations personnalisées en lien avec les situations vécues des stagiaires et leurs attentes.
- Transmission d'outils opérationnels issus des pratiques de GRC (Best practises)
- Utilisation de l'outil PowerPoint uniquement en fil rouge (images, points clés, synthèse).
- Echanges au début de chaque séance, réflexion individuelle et collective.
- Mise en situations et diagnostic collectif.
- Utilisation de techniques de résolution de problématiques et d'intelligence collective,
- Formation action.
- Apport des techniques de coaching (formatrice coach spécialisée dans la communication interpersonnelle).



- Apport des techniques de gestion de projet et de consulting : formatrice consultante auprès des institutionnels, et structures touristiques.

## EVALUATIONS

Construction d'un plan d'actions personnel et collectif de progrès,

évaluation des objectifs,

restitution personnalisée de la formatrice sur les mises en situations.

## Public

Directeurs , responsables d'accueil

## Prérequis

Pas de pré-requis

## Durée

2,00 jour(s)

14:00 heures