

PROGRAMME DE FORMATION

Créer et animer son réseau d'ambassadeurs/greeters

Objectifs de la formation

- Connaître les enjeux et les contours de la tendance pour le tourisme
- Identifier les étapes de construction d'un programme ambassadeurs/greeters
- Acquérir les méthodes d'animation spécifiques à ces réseaux « non professionnels »

Programme

L'habitant est devenu un levier important pour attirer le touriste vers une destination et lui faire vivre une expérience décalée, innovante, immersive et surtout pleine de sens. C'est la raison du succès des opérations de welcomers et de greeters.

Par ailleurs, l'habitant devient aussi une cible en termes de marketing produit, prestations touristiques et boutique de l'office de tourisme, et de nombreux réseaux de prestataires et de projets d'animation de territoires intègrent désormais l'habitant en tant que client, usager, mais aussi prescripteur.

La question des ambassadeurs est liée à ce sujet, en faisant des socioprofessionnels des experts prêts à accueillir, orienter et renvoyer leurs clients vers des pratiques ou activités ancrées dans les habitudes de vie locales, des bons plans et des pépites à vivre....

Renouveler l'offre produits, valoriser le lien avec les habitants, attirer de nouveaux habitants : une stratégie d'ambassadeurs/greeters comporte de nombreux avantages. Savoir mettre en œuvre et aimer un tel réseau ouvre de nouvelles perspectives prometteuses pour les techniciens chargés de l'animation ou de la promotion dans les offices de tourisme.

Module 1 : Identifier les avantages d'un marketing tourné vers les habitants

- Échanges sur l'évolution perçue ou constatée de l'activité touristique en lien avec les habitants
- Présentation des nouveaux enjeux et tendances : le sens, l'expérience client, la prestation authentique, un tourisme raisonné et slow fondé sur les ressources locales
- Évolution de tendances sociétales : comment l'habitant et le néo habitant s'emparent des sujets liés à leur environnement de vie, l'impact du télétravail

Module 2 : Définir le contenu de votre projet ou plan d'action

- Identifier les réseaux ressources, les flux naturels de tourisme, les potentiels de développement en termes de thèmes, de rencontres, d'animation, d'immersion :
- Mettre en place son plan d'action : analyse de l'existant, construction d'un projet, communication...

Module 3 : Créer votre réseau et le développer

- Présentation de témoignages de guides bénévoles, greeters et ambassadeurs et d'animateurs de ces réseaux
- Valoriser le lien avec les acteurs : créer le climat de confiance, identifier les leviers de motivation, décrypter les attentes des acteurs, valoriser les acteurs

Module 4 : Animer et fidéliser vos ambassadeurs et welcomers

- Les moyens de développer le lien aux socioprofessionnels et aux habitants : stimuler la production et l'initiative individuelle, stimuler la production collective

- Faire le lien avec les plans d'action SADI, la démocratie participative, les actions citoyennes au plan local...
- Mettre en place des indicateurs d'activité et de performance

Méthodes et supports

- Apport théorique
- Mise en situation et ateliers - actions
- Échanges en groupe et en sous-groupes
- Support pédagogique transmis aux stagiaires

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

- Questionnaire de pré-formation en ligne

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- Évaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés : quizz final
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé 2 jours après la fin de la formation

Public

Chargé.e de promotion / animation réseau d'un office de tourisme

Prérequis

Pas de prérequis

Durée

2,00 jour(s)

14:00 heures