

PROGRAMME DE FORMATION

Concevoir et déployer sa stratégie d'accueil à l'échelle de sa destination (100% à distance)

Objectifs de la formation

- Identifier les enjeux stratégiques et les nouvelles compétences à développer
- Acquérir les techniques opérationnelles pour répondre à la stratégie d'accueil dans et hors les murs
- Entrer dans le changement et initier la mise en route de son dispositif d'accueil dans et hors les murs
- Adopter une posture de leader de projet, dans le but d'initier une démarche proactive et collective

Programme

Les outils et services utilisés ces dernières années ont vu une évolution incontestable dans les Offices de Tourisme en matière de technologies numériques, mais le constat reste le même, l'humain doit être maintenu au cœur du processus d'accueil, gage de qualité pour les destinations.

Parmi les objectifs énumérés, l'organisation d'une stratégie d'accueil doit être repensée en fonction du territoire et de ses attentes client. Le hors les murs a fait ses preuves et doit intégrer pleinement le dispositif en étant lui aussi révisé et surtout formalisé pour un accueil en situation de mobilité.

Le projet de partenaires/acteurs associés à cette stratégie est à prendre en compte et à développer.

Une stratégie d'accueil réussie devra inclure son environnement, ses moyens mobilisables et ses objectifs, elle ne sera pas figée et devra s'adapter à la réalité du terrain et permettra le déploiement de certaines actions.

Durée : Formation 100% à distance

6 + 7 + 20 + 21 mars 2023(matin) 9h-12h30

Module 1 : Définir son projet stratégique d'accueil dans et hors les murs

- 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, territoires....
- 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.

Module 2 : Utiliser les techniques opérationnelles et outils d'informations adaptés à l'accueil hors les murs

- Faire le diagnostic de destination et 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'information 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 : RIT chez les prestataires ou sur les lieux d'intérêts touristiques, triporteurs, itinérance...

Module 3 : Organiser son plan d'actions et sa planification

- 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, financier, humains,.
Planification des actions par un planning GANT. Guidage du formateur (fourniture des matrices Excell)

Module 4 : Impliquer et motiver les acteurs

- 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 œuvre opérationnelle de la stratégie d'accueil.
- Organiser le fonctionnement de l'équipe sur l'itinérance : fonctionnement technique, planification, communication interne..

Méthodes et supports

- Utilisation de la méthode active, participative
- Mises en situations personnalisées
- Outils opérationnels issus des pratiques de SADI d'autres territoires (best practises)
- Co-développement et diagnostic collectif
- Apport des techniques de coaching

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

- Questionnaire de recueil des attentes et de positionnement en amont de la formation

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- Evaluation de la satisfaction des stagiaires
- Evaluation des acquis individuels par le biais de quizz et la construction d'un plan d'action personnel et collectif de progrès
- Formation sanctionnée d'une attestation de formation

Public

Conseiller.e en séjours, responsable accueil

Prérequis

Avoir en sa possession :

Bilan des enquêtes de satisfaction

Manuel qualité et plan d'actions

Bilan d'activités et stratégie tourisme



Bilan des outils numériques déployés

Durée

4,00 jour(s)

14:00 heures