

PROGRAMME DE FORMATION

Référent des Accueils Touristiques / Accueil en vue d'une satisfaction client optimale dans les murs et hors les murs
(bloc 3)

Objectifs de la formation

- Assurer l'accueil des visiteurs en vue d'une satisfaction client optimale, en face à face et/ou à distance
- Mettre en oeuvre le développement des activités économiques liées à l'accueil (produits de boutique, billetterie, visite guidée, animation/événements)
- Utiliser les outils numériques au service de l'accueil

Programme

ADN Tourisme (anciennement Offices de Tourisme de France) a mis en place une formation Référent des Accueils Touristiques destiné avant tout aux responsables accueils et conseillers en séjours des offices de tourisme. Elle se décompose en 3 blocs. Cette formation aborde le bloc n°3 "Accueil en vue d'une satisfaction client optimale dans et hors les murs"

Face à l'évolution des structures d'accueil touristiques, de leurs moyens et des comportements clients, il s'agit de mieux positionner les compétences des personnels chargés de l'accueil. La médiation doit aujourd'hui être abordée sous des angles nouveaux incluant le digital et La dimension promotion et vente doit faire partie intégrante des préoccupations structurelles, tenant compte du tissu économique et partenarial de la destination ou du territoire.

Les référents-es des Accueils Touristiques doivent se positionner en tant qu'expert.e de l'accueil, référant dans leur structure. Ils apprendront à anticiper, proposer et animer la stratégie d'accueil de leur structure en développant en équipe des techniques, des concepts et des moyens visibles et performants.

Durée : 42h

Dates à venir en 2023

Module 1 : Organiser ses espaces d'accueil (3.1) :

- Aménager ses espaces d'accueil, le projet d'aménagement
 - Préparer son projet d'aménagement
 - En pratique : l'accueil en mobilité, hors les murs
 - Les tendances qui impactent les espaces d'accueil
 - Les bureaux d'accueil et la médiation, les tiers-lieux
 - Aménager pour séduire
 - Aménager pour informer en face à face
 - Aménager pour vendre
 - La place de la documentation et son rôle
 - Faire appel à un architecte, un scénographe : pourquoi ?
 - Exemples de cahiers des charges pour définir ses besoins
-
- Les outils d'accueil numérique en pratique
 - Les bonnes pratiques de l'e-mail relationnel
 - Les formats, les messages, la signature et les bibles de réponse
 - Le live chat et les chatbots
 - Les usages et les bonnes pratiques



- Les règles de prise en charge et de suivi
- Les facettes éditoriales
- Exploiter les tablettes numériques en médiation : info, jeu, culture
 - Focus sur les contenus et l’affichage dynamique
- Assurer une médiation à l’aide du numérique
- Les écrans d’accueil : live stream et ‘wait marketing’
- Définir des contenus à produire sur tablette ou borne interactive
- Atelier pratique « utiliser une tablette » pour présenter son offre
- Externaliser la création de contenus

Module 2 : Développement des activités économiques liées à l’accueil (3.2)

- Évaluer et comprendre la performance économique
- Déterminer des objectifs économiques et commerciaux
- Le montage et la vente de prestations
- La billetterie
- Les boutiques physiques
- Intégrer la qualité, la visibilité et la pertinence dans son offre
 - Déterminer sa politique produit
- Créer sa gamme de produits : boutique, billetterie, prestations
- Combien de produits et pour quelle(s) clientèle(s)
- Les fournisseurs et les partenaires
 - Assurer la promotion de ses produits
- Promouvoir l’offre des partenaires
- Promouvoir son offre dans sa médiation
- Valoriser l’offre sur son site web
 - Focus sur la boutique
- Pourquoi créer une boutique, quels sont les enjeux
- La marque territoriale
- Le positionnement prix
- Rotation et placement des produits
- La concurrence
- La vente en ligne
- Définir son catalogue produit
 - Connaître les clés merchandising
- L’immersion
- Les couleurs
- La mise en avant des produits
- Zone froide & chaude
- Les vitrines
- Zonings d’implantation et masse
- Le sens de lecture client
- L’affichage et l’ambiance

Méthodes et supports

- Apports théoriques



- Etudes de cas concrets
- Echanges
- Support pédagogique

Public

- Personne ayant suivi les blocs 1 & 2 du Référent des Accueils Touristiques

Prérequis

- Avoir un minimum d'ancienneté à un poste d'accueil/qualité/boutique(2 à 3 ans)
- Si possible être intégré dans les décisions liées à la stratégie de la structure (tout du moins sur la partie accueil)
- Avoir suivi les blocs 1 et 2 du RAT (2020 et 2021)
- Etre motivé et investi car la formation demande un travail personnel

Informations complémentaires

Cette formation fait partie d'un parcours de 3 blocs de compétences d'un total de 154h.

Bloc 1: Participation à la stratégie d'accueil (56h)

Bloc 2 : Mise en œuvre du plan d'action de l'accueil touristique sur le territoire (56h)

Bloc 3 : Accueil en vue d'une satisfaction optimale dans et hors les murs (42h).

Cette formation portée par Logitourisme est dispensée par Olivier DUHAMEL spécialisé dans l'accueil, le numérique et la boutique

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

- Questionnaire de positionnement et recueil des attentes

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- Chaque module est évalué (travail individuel ou en sous groupe)
- Formation sanctionnée par une attestation de fin de formation et par l'obtention du bloc de compétence visé
- Évaluation de la satisfaction des stagiaires

Durée

6,00 jour(s)

42:00 heures