PROGRAMME DE FORMATION

Concevoir et déployer sa stratégie d'accueil à l'échelle de sa destination

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
- Définir son projet (organisation des équipes sur l'itinérance, règlementations, méthodes et action
- Construire un plan d'action opérationnel

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.

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...
- Connaitre les composantes pour construire sa stratégie d'accueil dans et hors les murs et la règlementation 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 ...
- 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.

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

- Apports théoriques
- Echanges d'expériences
- 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
- Support et/ou ressources pédagogiques disponibles sur l'espace apprenant durant 20 jours après la formation
- Les méthodes pédagogiques sont adaptées au format distanciel, pour cette formation, elle est séquencée en 4 demi-journées (réparties sur 4 jours différents)

Public

Conseiller.e en séjours, responsable accueil

Prérequis

Pas de pré-requis

Matériel nécessaire :

Formation à distance, une assistance technique est prévue pour pallier aux problèmes de connexion. En fonction de l'outil de classe virtuelle (zoom, google meet, teams, …) et selon le paramétrage de votre ordinateur, il est possible de devoir installer le widget associé à cet outil avant la 1ere connexion à la classe virtuelle pour pouvoir y participer. Il est donc conseiller de vous connecter 15 mn avant l'heure de début de formation.
De plus, pour garantir une session à distance de qualité, il est également indispensable de vous connecter à la formation depuis un **ordinateur disposant d'une bonne connexion Internet et équipé d'une Webcam et d'un micro et de vous isoler dans un bureau (le casque ou les écouteurs permettent un confort d'écoute optimum).**

Documents nécessaires le premier de jour de formation :

- Bilan des enquêtes de satisfaction
- Manuel qualité et plan d'action
- Bilan d'activités et stratégie tourisme
- Bilan des outils numériques déployés

Informations complémentaires

La formation est dispensée par Magali MENARD qui dispose de plus de 15 années d'expériences opérationnelles en tant que responsable commerciale et directrice de sites. Elle est formatrice consultante spécialisée dans le marketing et la démarche de service client.

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

Auvergne Rhône-Alpes Tourisme_Trajectoires Tourisme : 11 B, Quai Perrache , 69002, LYON / Tél. : 04 81 13 28 32 / contact@trajectoires-tourisme.com
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z – Activité enregistrée sous le n° 84 691 487 469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

- Evaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés : quizz et construction d'un plan d'action personnel et collectif de progrès
- Questionnaire de satisfaction de la formation en ligne envoyé 2 jours après la fin de la formation

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- Questionnaire de pré-formation en ligne

Durée

4,00 jour(s)
14:00 heures