

PROGRAMME DE FORMATION

Conseil en séjour : l'accueil à valeur ajoutée

Objectifs de la formation

- Identifier l'importance de la mission « accueil » et du rôle fondamental des relations humaines
- Faire un bilan de son accueil : points forts et points à améliorer en face à face, au téléphone et par mail
- Accueillir avec valeur ajoutée en face à face, au téléphone et par e-mail en appliquant les techniques vues en formation

Programme

Contrairement aux idées reçues, conseiller.e en séjour est un métier complexe, où il faut se challenger chaque jour pour ne pas tomber dans la répétition et la routine, mais aussi pour améliorer perpétuellement son expertise de l'offre et du territoire.

Pour rester motivé.e dans la durée, il est également nécessaire que le conseiller.e en séjour ait également conscience de la valeur de son métier et de ce qu'il apporte au visiteur et au territoire : l'enchantement du visiteur, lui donne envie de choisir cette destination, ce qui a des conséquences directes sur l'image perçue de la destination et sur ses retombées économiques.

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de personnaliser ses réponses dans sa pratique professionnelle, grâce au ciblage et à la compréhension des attentes de chacun de ses interlocuteurs et d'apporter une véritable plus-value par les conseils/recommandations apportés.

Module 1 : L'évolution de l'accueil

- Les 3 types de clients : " flash", le "visiteur" et le "client"
- Leurs comportements et leurs attentes vis-à-vis de l'accueillant : attentes communes et spécifiques
- Identification des enjeux en termes d'accueil et notion de valeur ajoutée de l'accueil
- La nécessité de connaître parfaitement son offre, son produit
- Identification des moyens à disposition pour améliorer sa connaissance de l'offre
- Bénéfices d'un accueil à valeur ajoutée pour le visiteur, l'accueillant, l'entreprise, les partenaires et le territoire
- La valeur des métiers d'accueil

Module 2 : Conseiller en séjour en pratique

- **Offrir un accueil de qualité**
Fonctions de l'accueil. A quoi sert un bon accueil ? Prise de conscience du lien entre un bon accueil et dépenses
Les premières secondes dans l'accueil : face à face, téléphone et e-mail. Impact de l'aménagement de l'espace d'accueil
Le non-verbal dans l'accueil : mimiques, gestes, regard, sourire, tenue...
Le verbal dans l'accueil : ton, mots interdits, débit...
- **Ecouter et questionner pour comprendre la demande du client**
Observer son client pour mieux l'accueillir
L'écoute, étape clé pour comprendre son client et identifier ses besoins (explicites, implicites et latents) et motivations

Questionner : les questions à poser, les types de questions, dans quels cas les utiliser, risques avec certaines questions

- **Proposer des conseils personnalisés et argumenter pour convaincre**

Conseiller et savoir orienter son client de manière personnalisée est l'étape la plus complexe.

Qui conseiller ? Tous les clients ne veulent pas de personnalisation

Quoi conseiller ? Comment conseiller ? Comment présenter ses conseils ?

Savoir argumenter pour convaincre : travail sur une fiche argumentaire

Savoir élargir suite à une demande précise

- **Savoir conclure positivement son accueil**

Conclure en face à face et à distance : e-mail, téléphone

Application : mise en situation récapitulative....

- **Zoom sur les clients difficiles**

Comprendre le mécontentement et les situations de conflit

Les clés pour bien gérer une situation difficile

Méthodes et supports

- Apports théoriques
- Echanges d'expériences
- Nombreuses illustrations
- Etudes de cas concrets
- Plan d'action personnel
- Support pédagogique transmis aux stagiaires

Public

Conseiller.e en séjour des offices de tourisme, personnel d'accueil de sites touristiques

Prérequis

Pas de pré-requis

Informations complémentaires

Cette formation est dispensée par Caroline BELIN, passionnée par les métiers d'accueil, elle est spécialisée en accueil d'excellence et forme les offices et acteurs du tourisme depuis 18 ans.

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

- Questionnaire de pré-formation en ligne

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

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

Durée

2,00 jour(s)

14:00 heures