

PROGRAMME DE FORMATION

Conseiller et adapter ses propositions aux publics randonneurs

Objectifs de la formation

- Connaître le contexte d'évolution de la pratique et caractériser les différentes typologies de pratiquants de randonnée pédestre que l'on peut rencontrer sur son territoire
- Analyser la demande et les capacités du randonneur pour lui faire une proposition de sortie pertinente et attractive selon l'offre randonnée locale
- Proposer des adaptations à une randonnée en fonction des points d'intérêt locaux et des aléas liés au milieu d'évolution

Programme

La randonnée pédestre confirme sa première place comme discipline sportive la plus pratiquée par les Français. Selon une étude nationale menée en décembre 2021 par Union Sport et Cycle pour le compte de la FFRandonnée, 56 % des Français, soit 27 millions de personnes âgées de plus de 18 ans, ont déclaré pratiquer la randonnée pédestre et la marche loisir (balade) au cours des 12 derniers mois devant le vélo (34 %) et la natation (30 %).

La région Auvergne-Rhône-Alpes dispose de plus de 33000 km de sentiers de randonnées balisés. Si la montagne reste la destination privilégiée, la pratique de la randonnée s'est diffusée dans les autres espaces de la région et représente l'activité principale pour 31% des séjours.

Ces chiffres cachent néanmoins une grande diversité de pratiques et de profils qu'il est essentiel de bien appréhender pour un conseil et une expérience client optimisée.

Une mauvaise évaluation des aptitudes du prospect (et/ou du groupe pour lequel il s'informe) de son expérience, de son équipement, des itinéraires recensés, des conditions du jour (météo, horaires, facteurs annexes) peuvent vite rendre l'expérience totalement inadéquate, voire dangereuse.

Au-delà de la responsabilité de l'office de tourisme, que le conseil en séjour engage, c'est l'image de la destination et la qualité de l'expérience client qui est en jeu.

Formation proposée uniquement en sur-mesure pour les acteurs d'un même territoire -- en présentiel - avec possibilité de sortie terrain le matin (formation immersive)

Tarif sur demande

Module 1 : Qui sont les randonneurs ? Qui sont mes randonneurs ?

- Cadrage actualisé sur la randonnée pédestre (études disponibles, dont Atout France, Savoie Mont Blanc, FFRP,...)
- Focus sur quelques clientèles spécifiques (étrangers, itinérants, bivouaqueurs, néophytes,...)
- Les typologies de pratiques (promenade à l'itinérance) et formats de séjour
- Benchmark sur l'accueil/information des randonneurs France et International : les « bons plans » des destinations et des opérateurs randonnée de référence



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme



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

Module 2 : Bien évaluer le randonneur pour lui faire une proposition adaptée et attractive

- Comment déterminer le degré d'autonomie du client
- Quelles questions-filtres poser
- L'importance de la dynamique de groupe et ses implications
- Les indices et alertes (balayage vertical/horizontal, faux-amis vestimentaires et vrais indices, syndrome de la coquille d'escargot, ...)
- La check-list de description d'une proposition de sortie (consignes, outils carto,...)
- Tour d'horizon des autres outils de description et démonstration-prise en main d'applis rando pour connaître les outils numériques utilisés par les randonneurs
- Les craintes et freins à la pratique (météo, effort, enfants, chiens de protection, randonner avec son chien,...) : comment argumenter/contre-argumenter de façon adaptée, informer, rassurer
- Comment atténuer les effets négatifs des communications numériques parasites sur les randonnées de son territoire (sur fréquentation, pénétration de propriétés privées ou d'espaces sensibles, prises de risque,...)

Module 3 : Ajuster un projet de randonnée

- Bien connaître et exploiter les aménités environnementales à enjeu en matière de randonnée : spatialité (liée au territoire et ses différents secteurs) et temporalité (à l'échelle journalière et saisonnière)
- Connaître et valoriser les points d'intérêt naturels/culturels selon les profils de randonneurs
- Déterminer et proposer des variantes en vue d'enrichir l'expérience de visite, d'optimiser le panier de dépenses,...
- Savoir informer sur les services connexes utiles au randonneur (prestataires, hébergements d'étape, transports,...) avec focus sur les itinérants
- Avoir le réflexe d'offrir des solutions de repli en cas d'aléa météo
- Les fondamentaux de la sécurité en espace rural, en espace montagnard : l'équipement de « fond de sac » ; l'information météo/nivo-météo, la prévision d'orage, sensibiliser sur l'horaire et l'adapter, conseiller pour « tenir l'horaire », savoir informer sur les possibilités de secours

Méthodes et supports

- Apports théoriques
- Echanges d'expériences
- Mise en situation
- Possibilité sortie sur le terrain pour une formation en immersion
- Support pédagogique transmis aux stagiaires

Public

Conseiller.e en séjour

Prérequis

Pas de pré-requis

Informations complémentaires

La formation est dispensée par Christophe REVERET, formateur et accompagnateur de montagne spécialisée dans l'offre randonnée et expert de la région.

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

- Questionnaire de pré-formation en ligne



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme



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

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

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

INDICATEURS DE RESULTAT :

Satisfaction 2023 : 100% (4 apprenants)

Atteinte des objectifs 2023 : 50% acquis (2 apprenants), 50% en cours d'acquisition (2 apprenants)

Durée

1.00 jour(s)

7:00 heures

