

PROGRAMME DE FORMATION

Conseiller et adapter ses propositions aux publics randonneurs - Spécial Oisans et Écrins

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
- Savoir conseiller pour favoriser le développement de la pratique de l'itinérance sur son territoire

Programme

La randonnée est une activité majeure de la clientèle des territoires de l'Oisans et des Écrins l'été. Une grande diversité de profils et de pratiquants ont recours aux offices de tourisme pour trouver des conseils sur la pratique, les itinéraires, les conditions météorologiques... Un mauvais accompagnement de cette clientèle peut rapidement rendre l'expérience insatisfaisante, 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.

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

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
- Échanges d'expériences
- Mise en situation
- Support pédagogique transmis aux stagiaires

Public

Conseiller.ere. en séjour des offices de tourisme de l'Oisans et des Écrins

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)

- 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

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

Questionnaire de pré-formation en ligne

Durée

1,00 jour(s)
7:00 heures