

## PROGRAMME DE FORMATION

### Faire du conseil en séjour hors les murs

#### Objectifs de la formation

- Identifier les différences entre accueil dans et hors les murs
- Préparer son conseil en séjour hors les murs : logistique, documentation
- Conseiller en toute aisance
- Évaluer son dispositif d'accueil hors les murs

#### Programme

De plus en plus d'Offices de Tourisme font de l'accueil hors les murs / accueil en mobilité, notamment pour toucher les visiteurs qui ne passent pas dans les espaces d'accueil, mais également pour des enjeux d'image.

Il serait illusoire de penser qu'un bon conseiller en séjour "dans les murs" sera forcément un bon conseiller en séjour "hors les murs". En effet, être proactif et aller au devant des touristes n'est pas habituel lorsqu'on travaille derrière une banque d'accueil.

De même, faire faire de l'accueil hors les murs par des saisonniers n'est pas toujours une bonne idée, car ils manquent souvent d'expertise de l'offre et du territoire alors que les demandes des touristes en hors les murs sont généralement précises et techniques.

Faire de l'accueil hors les murs ne s'improvise donc pas. Il est nécessaire de bien comprendre les différences avec l'accueil dans les murs, d'identifier ce qui est attendu lors d'un accueil hors les murs, mais également d'avoir les clés pour bien se préparer, et s'entraîner à aborder et conseiller les clients.

#### Module 1 : Préparer sa présence hors les murs

- Le lieu de travail : où ? itinérance ? fixe ? atouts et inconvénients/risques
- Le mode de déplacement ? Points forts et contraintes du véhicule
- Quel matériel ? papier ? numérique ? fixe ou à apporter chaque jour ?
- Quelles conditions matérielles de travail ? où faire une pause ? confort ? ombre/pluie... ?
- Aspects pratiques : vêtements, identification du personnel, accès à Internet...

#### Module 2 : Savoir déclencher le contact

- Les visiteurs que l'on touche en accueil hors les murs : profils, attentes, besoins...
- Techniques pour aller au-devant des visiteurs, les inciter à venir à soi
- L'importance du non verbal pour déclencher le contact : attitude, présentation, posture...
- Les premiers mots, les premières secondes : zoom sur le langage verbal

#### Module 3 : Savoir renseigner et conseiller hors les murs

- Les différences par rapport à un accueil en office de tourisme : attentes des visiteurs, disponibilité, concentration, type de demandes...
- Les pré-requis : excellente connaissance du territoire dans son ensemble (pas uniquement touristiquement parlant), connaissance des acteurs du territoire : commerçants, socioprofessionnels, élus, techniciens...

- Techniques pour répondre au mieux aux différents types de demandes
- Les étapes d'un accueil hors les murs

#### **Module 4 : Participer à l'évaluation de l'accueil hors les murs**

- L'importance d'évaluer son accueil hors les murs pour estimer son efficacité et réorienter les actions si besoin
- Définition d'indicateurs à suivre par le conseiller en séjour : nombre de personnes renseignées, variations selon les jours de la semaine, type de demandes...

#### **Méthodes et supports**

- Apports théoriques
- Echanges d'expériences
- Supports ou ressources pédagogiques transmis aux stagiaires

#### **Public**

Conseiller(e)s en séjour des offices de tourisme (ayant défini leur schéma d'accueil et de diffusion de l'information touristique)

#### **Prérequis**

Pas de pré-requis

#### **Informations complémentaires**

Cette formation est dispensée par Caroline BELIN, formatrice spécialisée dans le conseil en séjour, la qualité de l'accueil, la relation client...

#### **Modalités d'évaluation (Pré-Formation)**

- Evaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés : exercices, mises en situation, quizz
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé le lendemain de la formation

#### **Modalités d'évaluation (Post-Formation)**

- Questionnaire de pré-formation en ligne

#### **Durée**

2,00 jour(s)  
14:00 heures