

## PROGRAMME DE FORMATION

### Maîtriser l'accueil et le conseil à distance pour être plus proche de ses clients

#### Objectifs de la formation

- Améliorer les « savoir être » en situation d'accueil, en vis-à-vis et à distance
- Intégrer les arguments commerciaux dans sa connaissance de l'offre touristique
- Adapter son discours et sa posture aux différents médias (vis à vis, téléphone, mail)
- Identifier dans une attitude d'écoute pro active les spécificités du client pour lui conseiller la ou les formules commerciales les plus adaptées à sa situation

#### Programme

L'accueil et le conseil à distance sont déjà des pratiques quotidiennes (téléphone, mail, réseaux sociaux...). Ces types de contact (à distance) sont en augmentation constante.

Cela pose 2 enjeux principaux : l'ajustement des outils et des ressources et l'évolution du discours et des contenus.

Les contacts se font tout au long du parcours client et sur des supports parfois différents. Les échanges peuvent être 100% digitaux ou mixtes. La performance des échanges à distance impacte la promotion de la destination, la mise en avant de l'offre touristique et la fidélisation des contacts. De plus les pratiques « à distance » possèdent parfois des codes bien spécifiques qui sont différents du présentiel.

La montée en compétences sur ces actions est donc bénéfique du point de vue des acteurs internes dans leur aisance au travail et du point de vue des interlocuteurs externes pour une meilleure expérience client.

#### Module 1 : Parcours client « type »

- Présentation des différents canaux (visite de site internet, réseaux sociaux, demande d'informations par mail, demande d'informations par téléphone, chat(bot) conversationnel)
- Matérialisation du parcours client de sa structure

#### Module 2 : Enjeux et paradoxes de l'accueil à distance (outils numériques)

- Paradoxe des nouveaux modes d'information et de consommation (achat en ligne / réclamation par téléphone ; contact instantané / Consommateur de temps ; Demande standard / réponse personnalisée...)
- Allier « compétences et des gains de productivité » avec « sens, valeur et Humains »
- Partage d'expérience/vécu autour de mauvaises expériences et bonnes pratiques
- Débrief de la journée et choix des actions prioritaires à mettre en œuvre

#### Module 3 : Mise en pratique en fonction des systèmes identifiés lors de la 1ère journée

- Comment l'intégrer dans l'organisation ?  
Eléments de préparation :
  - Rappel des objectifs
  - Dimensionnement et gestion du flux (nombre de contacts traités et priorité)
  - Conception des différents discours / formules (fond et forme)
- Action :
  - Mise en place des conditions favorables à cette relation client
  - Spécificités de la communication à distance (expression et intention)
  - Test de mon/mes discours en fonction des enjeux de mon service et des typologies d'interlocuteurs
  - Acquisition de réflexes et méthodes pour terminer l'échange de façon juste
- Suivi :
  - Traitement de l'information

- Prochaines étapes.
- Mesure de l'efficacité et de la rentabilité des actions

#### **Module 4 : Atelier de co-développement et retour d'expérience sur la séance individuelle**

- Débrief de la formation et choix des actions prioritaires à mettre en œuvre.

#### **Méthodes et supports**

- Apports théoriques de fondamentaux avec approche métaphorique
- Echanges d'expériences
- Mise en situations et entraînement avec travail évolutif à partir de situations concrètes
- Atelier de co-développement avec processus de stimulation de l'intelligence collective
- Prise de conscience par le jeu et le questionnement
- Mise en pratique sur le terrain avec objectifs précis entre et/ou après chaque module de formation
- Pour les sessions à distance, les méthodes pédagogiques sont adaptées au format distanciel. La formation est séquencée en demi-journée.
- Supports et ressources pédagogiques transmis aux stagiaires (fiches synthèse détaillant les thématiques abordées, ...)

#### **Public**

Conseiller.e en séjour, chargé.e d'accueil, toute personne en relation avec la clientèle souhaitant améliorer sa prestation de conseil et d'accueil à distance.

#### **Prérequis**

Pas de pré-requis

#### **Matériel nécessaire :**

Disposer d'un ordinateur muni d'une caméra et d'une bonne connexion internet pour les classes virtuelles. L'usage d'un casque pi d'écouteurs est conseillé pour suivre la formation dans de bonnes conditions d'écoute et de concentration

#### **Informations complémentaires**

Cette formation est dispensée par Julien Bafoin, formateur spécialisé en développement commercial.

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

- Questionnaire de pré-formation en ligne

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

- Questionnaire de satisfaction de la formation en ligne envoyé 2 jours après la fin de la formation
- Evaluation des acquis par l'intervenant en fonction des objectifs visés : exercices pratiques et mises en situation tout au long de la formation

#### **Durée**

4,00 jour(s)

14:00 heures

