

Lot 1 – Repositionner et réaménager son lieu d'accueil

Objectifs pédagogiques opérationnels						
<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les étapes clés dans un aménagement - Planifier son projet d'aménagement dans la stratégie touristique et le positionnement de sa structure - Construire sa feuille de route pour le projet de sa structure et ses outils de pilotage de projet <ul style="list-style-type: none"> o Auto-diagnostiquer son espace d'accueil : points forts / points faibles o "Zoner" son espace d'accueil et identifier des pistes pour l'aménager pour mieux répondre aux attentes et besoins des visiteurs et du personnel, mais également pour accroître les retombées économiques. 						
Public	Prérequis	Taille	Durée	Date	Format	Tarif
Resp. Accueil, Directeur	Aucun	12 max	14 h, 2 j.	18 et 22 novembre 2024	A distance	2 000 € net de taxe
Programme						
<p><i>Avant la formation, les inscrits doivent transmettre à la formatrice un maximum de photos et de renseignements sur leur espace d'accueil. Pendant la formation, un temps est dédié à l'analyse du cas de chaque stagiaire, pour qu'il puisse repartir avec des conseils personnalisés.</i></p> <p><i>L'ensemble de la formation est illustré par de très nombreuses photos d'espace d'accueil pour illustrer les apports théoriques. Ces photos sont variées ("grosses" ou "petites" structures, tout type de territoire), récentes et cette base de données est sans cesse enrichie par les photos prises lors de mes nombreux déplacements.</i></p>						
ETAPE 1 : Préparer son projet [1h]			Partie 4 : Aménager pour informer en face à face [2h]			
<ul style="list-style-type: none"> - Réflexion sur l'espace d'accueil idéal - Les réflexions préalables à son projet : l'évolution des visiteurs et de leurs besoins, de la société et des tendances qui impactent les espaces d'accueil. 			<ul style="list-style-type: none"> - Les fonctions de l'espace d'accueil "face à face" : renseigner, travailler, surveiller - Les outils possibles, avantages et inconvénients : banque d'accueil, bureau, mange-debout, canapé, pré-accueil, etc. - Identification de la zone "renseignements en face à face" 			
ETAPE 2 : Bien aménager son accueil			Partie 5 : Aménager pour vendre [2h]			
Partie 1 : Aménager pour séduire [1h] <ul style="list-style-type: none"> - Les 6 fonctions des abords : accéder, stationner, identifier, accueillir, informer, donner envie d'entrer 			<ul style="list-style-type: none"> - Augmenter les retombées économiques par l'aménagement de l'espace d'accueil - Les vitrines extérieures - La boutique / billetterie : emplacement idéal, identification de la zone boutique, présentation des produits dans l'espace d'accueil pour accroître les ventes - Valorisation des produits/services payants à l'accueil - Présentation de la documentation en libre-service comme les produits boutique - La vente d'espace aux partenaires : espaces publicitaires sur des écrans, bornes 24/24... 			
Partie 2 : Aménager pour accueillir [2h] <ul style="list-style-type: none"> - Travail sur plan : parcours type des visiteurs dans l'espace d'accueil, zones chaudes, froides et aveugles. - Zoner l'espace et matérialiser les différentes zones - Confort, ambiance, décoration, thématique, déclinaison du positionnement marketing – importance de la notion d'identité territoriale - Savoir accueillir chaque type de public - Aménager pour mieux gérer l'attente 			Etude de Cas [3h] <ul style="list-style-type: none"> - Un temps de travail sur le cas de chaque stagiaire est prévu pour analyser son espace d'accueil et identifier des pistes d'amélioration. 			
Partie 3 : Aménager pour informer en libre-service [2h] <ul style="list-style-type: none"> - Les bonnes zones pour l'information en libre-service : affichage, brochures, outils numériques, carte... - Présenter l'information en libre-service avec une logique "boutique" : activités et sites à promouvoir à hauteur des yeux et des mains, etc. - Thématisation, quantité d'information, gestion de l'information en libre-service 			ETAPE 3 : Aménager pour mieux travailler [1h] <p>Les besoins pour bien travailler à l'accueil : ergonomie, confort, Espace de travail, rangement, stock, espace réunion...</p>			
Méthodes et moyens pédagogiques / Outils et supports pédagogiques					Evaluation	
Méthodes et moyens pédagogiques : 30% apports théoriques PowerPoint 30% apports théoriques issus d'une méthode participative 40% mise en application avec des exemples concrets – validation des acquis Outils et supports pédagogiques : A distance : PowerPoint envoyé en fin de formation					Tour de table introductif Echanges avec la formatrice Exercices d'application Quizz final Satisfaction à chaud	
Indicateurs de réussite						
100% Formations Tourisme / Public : personnel d'OT à plus de 95% Formation du TOP 5 : 319 stagiaires formés à l'aménagement espace d'accueil et boutique depuis 2011						