

**Formation Module GRC - Accueil [DECIBELLES DATA]**

**ENTREPRISE / FORMATEUR :** MASCOT Bourgogne-Franche-Comté

**LIEU :** Comité Régional du Tourisme

5 Avenue Garibaldi

21 000 DIJON

**DURÉE :** 7 heures

**DATE :** 26/01/2026

**DÉLAI D'ACCÈS :**

**TARIF:** 350 € / Par stagiaire - Net de taxe\*

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Public concerné :                 | Personnel D'accueil<br>Référents Décibelles Data<br><br><b>Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Nous consulter.</b>  |
| Objectifs pédagogiques            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en main le module Accueil pour améliorer la qualité du suivi des visiteurs.</li> <li>• Gagner en efficacité dans la qualification et le traitement des demandes.</li> <li>• Personnaliser courriers, emails et carnets de voyage pour offrir un accueil plus professionnel et cohérent.</li> <li>• Structurer son paramétrage afin de fluidifier le travail interne et uniformiser les pratiques de l'équipe.</li> </ul>  |
| Prérequis :                       | <i>Connaissance de la destination et des attentes des visiteurs en matière d'informations touristiques</i><br><i>Accès à la base de données régionales Décibelles Data</i><br><i>Accès aux modèles (mailing, lettre d'accueil)</i>   |
| Programme :                       | <p><b>JOUR 1</b></p> <p><b>Matin :</b></p> <p><b>Présentation du module accueil (interface)</b></p> <p><b>Explication du lien entre l'interface et le bordereau Prospect</b></p> <p><b>Saisie et qualification du visiteur</b></p> <p><b>Exercice : recherche et enregistrement d'un nouveau visiteur</b></p> <p><b>Atelier paramétrage de vues (sélections offres touristiques)</b></p> <p><b>Après-Midi :</b></p> <p><b>Suite paramétrage des vues</b></p> <p><b>Exercice : Traitement des demandes avec envoi des informations touristiques</b></p> <p><b>Enrichissement de la bibliothèque d'informations touristiques : intégration de brochures, liens et documents</b></p> <p><b>Conception d'un modèle de réponse (emailing + courrier)</b></p> <p><b>Présentation du module statistique et des modèles régionaux</b></p> <p><b>Exercice : génération de statistiques de visites par point d'accueil</b></p> |
| Evaluation de la formation        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• QCM en fin de formation + à J+15</li> <li>• 3 Exercices pratiques de mise en situation pendant la formation</li> <li>• Enquête de satisfaction de la formation Jour de la formation + J+60 jours</li> <li>• Attestation de formation/attestation de participation à la formation</li> </ul>   |
| Moyens pédagogiques et techniques | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exemples de cas concrets (listing de demandes visiteurs de différentes configuration)</li> <li>• Quiz le jour de la formation</li> <li>• Mise à disposition de documents supports à la suite de la formation (fiches pratiques, FAQ, fichier nomenclature des documents)</li> <li>• Accès à un tutoriel vidéo permanent</li> </ul>  |

\* La MASCOT BFC n'est pas assujettie à la TVA

**Mission d'Accompagnement, de Soutien et de Conseil aux Offices de Tourisme**

5 avenue Garibaldi • 21000 Dijon • Tél : 03.80.28.02.99

Email : [contact@mascotbfc.com](mailto:contact@mascotbfc.com) • Site web : [www.mascotbfc.com](http://www.mascotbfc.com)

SIRET : 77819345800032 • Structure financée par le Conseil régional Bourgogne-Franche-Comté

N° enregistrement formation professionnelle : 27210477121 auprès du préfet de la région Bourgogne-Franche-Comté