

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

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

**LIEU :** Comité Régional du Tourisme

5 Avenie 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 Référents Décibelles Data  <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> <i>Accès à la base de données régionales Décibelles Data</i> <i>Accès aux modèles (mailing, lettre d'accueil)</i>
Programme :	<b>JOUR 1</b> <b>Matin :</b> <b>Présentation du module accueil (interface)</b> <b>Explication du lien entre l'interface et le bordereau Prospect</b> <b>Saisie et qualification du visiteur</b> <b>Exercice : recherche et enregistrement d'un nouveau visiteur</b> <b>Atelier paramétrage de vues (sélections offres touristiques)</b> <b>Après-Midi :</b> <b>Suite paramétrage des vues</b> <b>Exercice : Traitement des demandes avec envoi des informations touristiques</b> <b>Enrichissement de la bibliothèque d'informations touristiques : intégration de brochures, liens et documents</b> <b>Conception d'un modèle de réponse (emailing + courrier)</b> <b>Présentation du module statistique et des modèles régionaux</b> <b>Exercice : génération de statistiques de visites par point d'accueil</b>
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 • Site web : 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