

## Programme de la formation

### Conseil en séjour : l'accueil à valeur ajoutée

2 jours - 14 heures

Dates : 25 et 29 novembre 2024

Cette formation unique combine les principes du design de service, offrant une approche innovante et centrée sur le client, sans complexité et avec une parfaite adaptation aux métiers des Conseillers en séjour. Elle permet de diagnostiquer et d'améliorer l'expérience d'accueil, en mettant l'accent sur l'analyse de la valeur perçue par les usagers. Avec des ateliers pratiques, des outils modernes et des techniques de communication avancées, les participants développeront une compréhension approfondie de la valeur ajoutée de l'accueil en Office de Tourisme. Ils apprendront à valoriser leur expertise locale, à différencier l'accueil leur service des alternatives en ligne, et à créer des interactions mémorables. Enfin, grâce à des méthodes d'évaluation et d'amélioration continue, cette formation offre les clés pour transformer l'accueil en une expérience significative, durable et à forte valeur ajoutée pour chaque visiteur et motivante pour les Conseillers en séjour.

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Évaluer l'efficacité de l'accueil grâce aux techniques adaptées de Design de Service, pour identifier et apporter des améliorations.
- Intégrer l'accueil comme élément clé de la stratégie de service de l'Office de Tourisme, en personne et à distance.
- Être en capacité de valoriser l'expérience unique offerte par l'accueil en Office de Tourisme face aux alternatives numériques.
- Développer et utiliser des outils pour mesurer la satisfaction des touristes et améliorer les services.

#### PROGRAMME DE LA FORMATION

##### **Module 1 : Diagnostic de l'Accueil avec une approche Design de Service (3.5 heures)**

###### **Mettre le Design de Service à portée de l'accueil et des conseillers en séjour**

- Principes de base et leur application dans l'accueil.

*Atelier : Cartographie du parcours client actuel et identification des points de contact clés.*

- Appliquer ces principes pour évaluer l'accueil actuel et créer une expérience d'accueil enrichie.

###### **Analyse de la Valeur Perçue**

- Comprendre comment les usagers et les clients perçoivent la valeur de l'accueil et des services.

*Atelier : Analyse comparative de la situation actuelle avec une situation idéale*

*Analyse comparative de la situation actuelle avec les autres services existant notamment ceux des géants du web.*

##### **Module 2 : Stratégie d'Accueil Centrée sur le Client (3.5 heures)**

## Intégrer l'accueil dans la stratégie globale de l'Office de Tourisme.

- Techniques pour recentrer l'accueil autour des besoins spécifiques de chaque type d'usagers et clients, touristes et locaux.
- Outils d'aide à l'accueil :
  - L'importance de disposer des bons contenus adaptés au profil des usagers et des clients
  - Faire le lien entre les contenus d'accueil et la stratégie touristique de la destination
  - L'importance de disposer d'outils performants et modernes pour travailler et améliorer la valeur perçue des services d'accueil.
- Capitaliser sur le travail de diagnostic pour formaliser à minima une stratégie d'accueil cohérente et à valeur ajoutée.

### Module 3 : Expertise et Valeur Ajoutée de l'Accueil en Office de Tourisme (3.5 heures)

#### Capitaliser sur l'expertise métier et l'expérience des conseillers en séjour

- Les principales interactions et demandes à valeur ajoutée à l'accueil
- Techniques pour valoriser l'expertise locale et créer des expériences uniques
- Analyse des avantages et faiblesses de l'accueil en personne versus les services en ligne

*Atelier de mise en pratique : Créer les différents scénarios d'accueil en y associant contenus, techniques relationnelles et outils*

### Module 4 : Outils d'Évaluation et Amélioration des Services (3.5 heures)

#### Donner du sens à l'accueil dans la durée, réfléchir, évoluer, améliorer

- Technique pour estimer voire évaluer le niveau de satisfaction usagers/clients pour innover et adapter les services.
- Le choix des indicateurs : la pertinence et l'efficacité plutôt que le nombre
- Roue de Deming et amélioration continue : programmer les différentes étapes dans l'année

*Atelier de mise en pratique : création d'un plan d'action personnalisé pour son Office de Tourisme.*

#### PUBLIC VISE

Agent d'accueil, Conseiller en séjour, Responsable Accueil d'Offices de Tourisme

#### PREREQUIS

- Pouvoir qualifier voire chiffrer les activités d'accueil de l'Office de Tourisme
- Disposer d'une vision à minima de la stratégie touristique de l'Office de Tourisme et de la destination (principales filières, offres phares, principales clientèles visées).

#### METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- **Support** : le formateur/la formatrice utilisera un support PowerPoint pour la partie théorique, qui sera transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation.
- **Outils** : le formateur/la formatrice utilisera des outils qu'il/elle aura conçus dans le cadre de ses missions de conseil et de formation. Ils seront au format Word, Excel ou PowerPoint et seront transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation. L'utilisation d'outils en ligne gratuits est également possible.
- **Training** : les stagiaires seront invités à utiliser durant la formation les méthodes et outils transmis par le formateur/la formatrice.

- **Bonnes pratiques** : des cas réels et concrets seront présentés aux stagiaires pour en analyser les meilleures pratiques pour s'inspirer.

#### MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI

- La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis-à-vis des prérequis et objectifs.
- La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation déjà abordés.
- L'atteinte des objectifs pédagogiques est évaluée à la fin de chaque formation. Cette évaluation est réalisée par l'envoi de deux questionnaires : l'un immédiatement après la fin de la formation, l'autre dans un maximum de 6 mois.
- Suivi/conseil des stagiaires à 6 mois.

#### VOTRE FORMATRICE OU VOTRE FORMATEUR

Jean-Patrick MANCINI

#### **Expertise en matière d'accueil et de conseil en séjour**

- Ingénierie pédagogique et animation de formations « Conseiller en Séjour 2.0 ».
- Co-conception du référentiel national de certification du CQP Référent des Accueils Touristiques auprès d'Offices de Tourisme de France (ADN Tourisme).
- Ingénierie pédagogique et animation de formations dans le cadre du parcours de formation certifiant : « Référent des Accueils Touristiques » pour la FROTSI PACA. 2017-2018 – 2019-2020 – 2020-2021
- Conception et réalisation de la formation « Concevoir ses contenus d'accueil pour le web ».

#### **Expertise en matière de Design de Service :**

- Ingénierie pédagogique et animation de formations « Designer son marketing de service et développer ses relations avec les partenaires ».
- Ingénierie pédagogique et animation de formations « Techniques de Design de Service pour les services de l'Office de Tourisme ».

#### **Assistance à Maîtrise d'Ouvrage**

- Refonte du Marketing des Services aux prestataires des Offices de Tourisme du Grand Avignon et d'Avignon dont déploiement d'outils d'aide à l'accueil et l'orientation chez les professionnels.
- Conception et déploiement de Schémas d'Accueil et Diffusion de l'Information (OT Enclaves des Papes, OT Grand Avignon).

#### **Ingénierie sur l'évolution des Offices de Tourisme**

- Accompagnement des Offices de Tourisme dans leur organisation administrative et RH – Conseils notamment au moment du transfert de la compétence tourisme consécutive à la Loi NOTRe.
- Organisation et animation des différentes commissions de travail (prospective, formation, Etourisme) – Nombreux travaux dans le cadre de l'Office de Tourisme du Futur.