

Formation Module Accueil [DECIBELLES DATA]

ENTREPRISE / FORMATEUR : MASCOT Bourgogne-Franche-Comté

LIEU : Sur site

DURÉE : 7 heures

DATE : A définir

DÉLAI D'ACCÈS : 1 mois

TARIF: Sur Devis / Par structure - Net de taxe*

Public concerné :	Personnel D'accueil Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Nous consulter.
Objectifs pédagogiques	- Saisir et qualifier les visiteurs dans l'optique de constituer une base de données exploitable - Traiter les demandes en les documentant avec des carnets de voyage, des modèles de réponses, des brochures ou documents divers - Constituer une bibliothèque de ressources d'informations touristiques à diffuser aux visiteurs (sélections d'offres thématiques, organisation des documents, brochures et liens divers) - Concevoir les modèles de réponses - Générer des statistiques sur la base de prospects (visiteurs) à partir de modèles régionaux
Prérequis :	<i>Connaissance de la destination et des attentes des visiteurs en matière d'informations touristiques Accès à la base de données régionales Décibelles Data</i>
Programme :	JOUR 1 Matin : Présentation du module accueil (interface) Explication du lien entre l'interface et le bordereau Prospect Saisie et qualification du visiteur Exercice : enregistrement d'un nouveau visiteur Paramétrage de vues (sélections offres touristiques) Après-Midi : Suite paramétrage des vues Exercice : Traitement des demandes avec envoi des informations touristiques Enrichissement de la bibliothèque d'informations touristiques : intégration de brochures, liens et documents Conception d'un modèle de réponse (emailing + courrier) Présentation du module statistique et des modèles régionaux Exercice : génération de statistiques de visites par point d'accueil
Evaluation de la formation	- QCM en fin de formation + à J+15 3 Exercices pratiques de mise en situation pendant la formation - Enquête de satisfaction de la formation Jour de la formation + J+60 jours - Attestation de formation/attestation de participation à la formation
Moyens pédagogiques et techniques	- Exemples de cas concrets (listing de demandes visiteurs de différentes configuration) - Quiz le jour de la formation - Mise à disposition de documents supports à la suite de la formation (fiches pratiques, FAQ, fichier nomenclature des documents) - Accès à un tutoriel vidéo permanent

* 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 • Organisme de formation certifié Qualiopi

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