

Programme

1. Intitulé de la formation

Conseiller et accueillir les clientèles randonneurs

2. Organisme de formation

FAMAVÉRI

11B route du Château d'eau – 31840 Aussonne

SIRET : 933 483 919 00017

N° de déclaration d'activité : 76311338831

3. Contexte et justification de l'action de formation

La randonnée constitue une pratique touristique structurante sur de nombreux territoires, mobilisant des publics aux profils et attentes variés : randonneurs occasionnels, familles, pratiquants réguliers ou itinérants. Cette diversité d'usages génère des besoins spécifiques en matière d'accueil, d'information et de conseil auxquels les Offices de Tourisme sont directement confrontés.

Les équipes d'accueil jouent un rôle clé dans l'orientation des clientèles randonneurs, en lien avec l'offre de sentiers, les niveaux de pratique, les conditions de sécurité et les services disponibles sur le territoire. Toutefois, la technicité perçue de certaines pratiques, la multiplicité des sources d'information et la nécessité de respecter le périmètre d'intervention de l'Office de Tourisme peuvent rendre l'exercice complexe.

La présente action de formation vise à doter les équipes de repères partagés, de méthodes d'analyse et d'outils opérationnels leur permettant d'adapter leur posture d'accueil et leur discours de conseil, de manière pertinente, sécurisée et conforme aux missions de leur structure.

4. Public visé

- Conseillers en séjour
- Chargés d'accueil
- Managers et responsables d'Office de Tourisme

5. Prérequis

- Exercer des fonctions d'accueil ou d'encadrement en Office de Tourisme

6. Objectif de la formation

Permettre aux équipes des Offices de Tourisme d'adapter leur posture d'accueil et leur discours de conseil aux différentes clientèles randonneurs, dans le respect du périmètre d'intervention de l'Office de Tourisme et des contraintes organisationnelles de la structure.

7. Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

1. Identifier et caractériser les différents profils de clientèles randonneurs et leurs attentes spécifiques en matière d'accueil et d'information.
2. Adapter leur posture d'accueil et leur discours de conseil en fonction des clientèles randonneurs, en cohérence avec l'offre du territoire et les limites de mission de l'Office de Tourisme.

8. Durée et organisation

- **Date** : 4 juin 2026
- **Durée totale** : 7 heures (1 jour)
- **Format** : distanciel
- **Rythme** :
 - Matin : 3h30 (incluant réveil pédagogique et pause)
 - Après-midi : 3h30 (incluant réveil pédagogique et pause)

9. Programme et scénarisation pédagogique

Demi-journée 1 – Analyser les profils de clientèles randonneurs (3h30)

- Réveil pédagogique
- Typologies de clientèles randonneurs
- Attentes et besoins en matière d'information et de conseil
- Analyse de situations d'accueil vécues
- Travail en sous-groupes : identification des profils et leviers d'adaptation

Demi-journée 2 – Adapter sa posture d'accueil et son discours (3h30)

- Réveil pédagogique
- Posture professionnelle et périmètre d'intervention de l'OT
- Adaptation du discours de conseil selon les profils et niveaux de pratique
- Analyse collective de pratiques d'accueil
- Co-construction de repères et messages partagés

10. Démarche pédagogique

La formation s'inscrit dans une **démarche inductive**, fondée sur l'analyse de situations professionnelles réelles rencontrées par les participants. Les apports méthodologiques et conceptuels sont mobilisés en appui des échanges et travaux collectifs, afin de favoriser l'appropriation et le transfert des acquis en situation de travail.

11. Méthodes pédagogiques mobilisées

- **Méthode expositive** : apports structurés et contextualisés
- **Méthode active** : travaux de groupes, études de cas, mises en situation
- **Méthode interrogative** : questionnement guidé, échanges collectifs
- **Méthode évaluative** : auto-évaluation et évaluation par les pairs

12. Moyens et supports pédagogiques

- Présentations PowerPoint
- Outils collaboratifs en ligne (Padlet)
- Quiz interactifs (Socrative)
- Co-construction d'un support PowerPoint final remis aux stagiaires

13. Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique

- Questionnaire de préformation envoyé en amont
- Évaluation des représentations et pratiques en début de formation

Évaluation formative

- Quiz interactifs en cours de formation
- Évaluations par les pairs à l'aide de grilles critériées

Évaluation sommative

- Grille d'évaluation des travaux de groupe
- Questionnaire d'évaluation finale de la formation

Suivi post-formation

- Bilan individuel réalisé 6 mois après la formation afin d'évaluer l'impact des compétences acquises en situation professionnelle

14. Résultats attendus

- Amélioration de la qualité de l'accueil des clientèles randonneurs
- Discours de conseil plus clair, cohérent et sécurisé
- Meilleure maîtrise du périmètre d'intervention de l'Office de Tourisme

15. Formateur

Lesly Reynaud – Expert tourisme et formateur certifié

Près de 25 ans d'expérience dans le secteur du tourisme, ancien directeur d'Offices de Tourisme, consultant et formateur spécialisé dans l'accueil, la stratégie touristique, le développement commercial et l'animation de réseaux professionnels.