

PROGRAMME

1. Intitulé de la formation

Mieux répondre aux attentes de la clientèle vélo

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 pratique du vélo connaît un développement soutenu, porté par la diversification des usages touristiques, de loisirs et de mobilité. Cette évolution génère des attentes spécifiques en matière d'accueil, d'information et de conseil, auxquelles les Offices de Tourisme sont directement confrontés. Les équipes d'accueil jouent un rôle clé dans l'orientation des clientèles cyclistes et la mise en valeur de l'offre territoriale (itinéraires, services, prestataires).

La diversité des profils de clientèles vélo et la technicité perçue de certaines pratiques peuvent toutefois générer des incertitudes dans les postures et discours d'accueil. La formation vise à doter les équipes de repères partagés, de méthodes d'analyse et d'outils opérationnels leur permettant d'adapter leur conseil, sans se substituer aux missions techniques ou d'aménagement.

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 à vélo, dans le respect du périmètre de leurs missions et des moyens mobilisables par 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 cyclistes et leurs attentes spécifiques.
2. Adapter leur posture d'accueil et leur discours de conseil en fonction des clientèles vélo, en cohérence avec l'offre et l'identité du territoire.

8. Durée et organisation

- **Date** : 1 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 clientèle cycliste (3h30)

- Réveil pédagogique
- Identification des grandes typologies de clientèles vélo
- Analyse des attentes en matière d'accueil et d'information
- Études de situations d'accueil vécues
- Travail en sous-groupes : caractérisation de profils et besoins associés

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

- Réveil pédagogique
- Postures professionnelles et limites de mission
- Adaptation du discours de conseil selon les profils
- Analyse collective de pratiques d'accueil
- Co-construction de messages et repères communs

10. Démarche pédagogique

La formation repose sur une **démarche inductive**, partant des situations professionnelles réelles rencontrées par les participants. Les apports théoriques sont mobilisés en appui de l'analyse des pratiques, afin de favoriser l'appropriation et le transfert opérationnel.

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 partir 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 acquis en situation professionnelle

14. Résultats attendus

- Amélioration de la qualité de l'accueil des clientèles vélo
- Discours d'information plus lisible, cohérent et adapté
- 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.