

Conseil en séjour : l'accueil à valeur ajoutée

2 jours 14,00 heures

Programme de formation



FORMATIONS TERRITOIRE

COMMERCIALISATION ET RELATION CLIENT

Conseil en séjour :
l'accueil à valeur
ajoutée

↓ Les formations qui envoient du bois, by id-rezo



Mise à jour : 18/11/2024

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).

DATES :

- 20 et 21 novembre 2025 de 09h00 à 12h30 puis de 13h30 à 17h00

FORMAT :

- A distance via le logiciel Teams

MODALITES D'ORGANISATION ET DELAIS D'ACCES

Modalités d'organisation :

Formation pouvant être réalisée en présentiel ou à distance, en petit groupe de 12 maximum

- En présentiel :
 - dans nos locaux (646 rue Marius Petipa 34080 Montpellier) ou
 - dans toute autre salle mise à disposition par l'entreprise bénéficiaire et qui réponde aux exigences de bon déroulement de la formation (reportez-vous à l'email de convocation).
- En distanciel : mise à disposition d'une salle de visioconférence permettant de visualiser les supports et outils de formation, de voir et d'entendre le formateur et d'interagir avec lui/elle. Le logiciel utilisé est Teams ([aide disponible ici](#)).

Accès à la formation :

- En Intra : des dates sont proposées tout au long de l'année sur demande, dans des sessions jusqu'à 15 collaborateurs.
- En Inter : les sessions seront confirmées à partir de 6 participants engagés minimum, la session sera confirmée à J-7. Il est toujours possible de rejoindre une session INTER confirmée jusqu'à 48 heures avant la première session.

Matériel pour participer à une session de formation :

- En présentiel : apportez votre ordinateur portable avec chargeur, une connexion Internet wifi sera mise à disposition.
- En distanciel : vous devez disposer d'un ordinateur, d'une connexion Internet haut débit (supportant une séance visio), un casque audio est également recommandé pour plus de confort.
- *NB : En fonction de la thématique de la formation, prévoyez les accès aux outils et plateformes de votre entreprise nécessaires depuis votre ordinateur.*

Accueil des personnes en situation de handicap :

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour en savoir plus cliquer [ICI](#) ou contactez notre référent handicap.

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

Consultant indépendant

Moyenne satisfaction formation sur les 18 derniers mois > 99%

Consultant-Formateur Tourisme et Etourisme, Jean-Patrick Mancini conçoit, développe et déploie des projets innovants de développement touristique auprès de porteurs de projets institutionnels (Offices de Tourisme, Comités départementaux et régionaux de Tourisme) et privés.

Il s'appuie pour cela sur une formation spécialisée en Marketing des Services et en Management International du Tourisme. Auparavant Directeur de la Fédération Régionale des Offices de Tourisme de la Région Sud, il a développé pour eux l'un des plans de transformation/formations parmi les plus ambitieux. Il est également créateur depuis 2017 d'une agence événementielle sports et loisirs « Marseille Provence Expériences » et enseignant universitaire depuis 2015, responsable du cursus Management des Stratégies Etourisme à l'Institut du Tourisme de la Côte d'Azur.

C'est ainsi que depuis 11 ans, il accompagne les porteurs de projets du secteur dans leur transformation digitale et plus globalement dans leur adaptation stratégique sur l'un des marchés les plus concurrentiels du E-commerce mondial.

Les autres [formateurs-trices](#) Id-rezo

SATISFACTION MOYENNE OBTENUE LORS DE PRECEDENTES FORMATIONS :



Satisfaction moyenne de 97% obtenue auprès de 11 stagiaires lors des 12 derniers mois.

Cette formation a été suivie par les stagiaires soit un taux de retours aux questionnaires de satisfaction de 100%.

NB : Si ce dernier chapitre ne fait apparaître aucune donnée chiffrée, c'est qu'il s'agit d'une nouvelle formation que nous vous proposons et que celle-ci n'a pas encore été évaluée.