
Programme de Formation

Gérer l'attente et les flux de visiteurs en période de forte affluence et gérer les clients difficiles à l'accueil

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Conseillers en séjour et responsables accueil



Objectifs pédagogiques

Comprendre les enjeux liés à l'attente et la gestion des flux.

Disposer de **techniques** et d'**outils** pour mieux anticiper la gestion des flux de visiteurs et gérer la forte affluence.

Se connaître et identifier ses **points forts** et **axes d'amélioration** personnels pour mieux gérer les situations difficiles.

Comprendre les mécanismes du conflit et voir le client mécontent comme fidélisable.

Appliquer les techniques appropriées pour gérer les situations difficiles : apporter des solutions le plus satisfaisantes possibles à chaque réclamation en argumentant et en les adaptant selon le canal.

Mettre en place des actions préventives pour limiter les conflits et les situations difficiles.



Description

En Office de Tourisme, les flux sont très variables et il arrive très souvent que les visiteurs arrivent tous au même moment, créant une situation difficile à gérer car même en vacances, les clients n'aiment pas attendre et peuvent vite montrer leur agacement. Certains Offices de Tourisme doivent aussi jongler entre accueil physique et téléphonique, ce qui ne facilite pas la gestion des flux. Et pendant que le touriste est renseigné, les demandes par mail ou sur les réseaux sociaux continuent à affluer et créent également une source de stress. Cette action de formation permet d'appréhender ces situations de manière plus sereine, notamment grâce à une meilleure compréhension du mécanisme qui amène au conflit.

Contenu :

Comprendre l'attente et ses conséquences

- La notion d'attente, les émotions liées à l'attente, la perception relative du temps d'attente.
- Les effets de l'attente pour le visiteur, l'accueillant et la structure.
- Exercice pratique : dans la journée, plusieurs situations d'attente seront vécues (démarrage de la formation, accès aux toilettes lors d'une pause, service au restaurant, simulation d'un achat en magasin), puis débriefées notamment pour comparer le temps d'attente réel au temps d'attente perçu et discuter des émotions ressenties et de l'impact de l'environnement sur l'attente.
- Prise de conscience du temps d'attente réel à l'OT et de l'importance du savoir-être du conseiller



en séjour (particulièrement verbal et non verbal) pour bien encadrer l'attente.

Savoir organiser l'attente et la gestion des flux

- Quelles sont les périodes d'affluence ? Quels jours ? Quelles heures ? Quel est le seuil d'affluence pour l'OT ?
- Une modification de planning peut-elle alléger la gestion des flux avec plus de personnel aux moments de pointe ?
- Permettre au visiteur d'avoir une information / un service sans attendre : réflexion sur les outils et services (billetterie en ligne, boutique en ligne, site Internet, information claire visible à l'extérieur de l'OT, zone flash dans l'espace d'accueil avec documentation ...). Permettre au visiteur de vivre agréablement l'attente : choisir un système d'attente pertinent et cohérent avec les flux de l'OT, le personnel et sa destination (file unique, pré-accueil...).
- Rendre ce système d'attente intuitif.
- Rassurer les visiteurs et leur assurer de vivre agréablement l'attente.
- L'importance du savoir-être du personnel d'accueil : sourire, dynamisme, entrain, réassurance.

Gérer l'interaction entre face à face et téléphone

- Savoir encadrer les mises en attente.
- Définir des priorités et procédure pour gérer le face à face.

Se préparer à encadrer des conflits/réclamations

- Prendre de la distance : relativiser face aux situations difficiles rencontrées à l'OT. Fréquence réelle et impact émotionnel ; Les apports du client mécontent ou de la situation délicate.
- Comprendre le mécanisme du mécontentement : les vacances source de stress ; le mécanisme du conflit : « sac à dos émotionnel » / déclencheur / émotion / problème réel et ressenti.
- Se connaître : les différents profils de personnalité, leurs forces et faiblesses dans la gestion des situations difficiles.
- Se préparer mentalement à chaque prise de poste : être en posture d'accueil ; travailler son langage verbal et non verbal.

Gérer les réclamations

- Écouter et analyser la situation
- Questionner et reformuler.
- Proposer une solution.
- Clore l'échange.

Anticiper pour éviter les situations difficiles

- Identifier les situations difficiles récurrentes de l'OT et du territoire afin de se préparer à les gérer.
- Mettre en place des outils préventifs pour éviter les situations difficiles et les conflits.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

Accueil en présentiel dans une salle dédiée – Les apprenants bénéficient d'un environnement propice à l'apprentissage.

Formation prévue pour un groupe de 3 à 10 personnes.

Mise à disposition en ligne de documents – Accès à des ressources pédagogiques après la formation pour un apprentissage continu.



Moyens et supports pédagogiques

Documents supports de formation – Matériel de formation projeté durant les sessions.

Supports de formation en ligne – Accès à des ressources pour approfondir les connaissances après la formation.

Alternance d'exposés participatifs et d'exercices pratiques et projets collectifs – Les participants mettent en pratique leurs connaissances à travers des exercices.



Modalités d'évaluation et de suivi

Feuilles de présence – Suivi de la participation des stagiaires.

Questions orales ou écrites – Des QCM seront utilisés pour évaluer les connaissances.

Questionnaire de positionnement – Évaluation diagnostic avant la validation de l'inscription.

Formulaires d'évaluation – Un questionnaire de satisfaction à chaud et une évaluation sommative pour suivre la progression des compétences.

Certificat de réalisation – Délivrance d'un certificat à la fin de la formation.



Informations sur l'admission

Compléter le questionnaire de positionnement

Délais d'accès

- **Formations INTER (catalogue)** : inscription possible jusqu'à 10 jours ouvrés avant le début de la session, dans la limite des places disponibles. Vous recevez sous 48 h un accusé de réception, puis la convention, le questionnaire de positionnement et la convocation.
- **Formations INTRA / sur mesure** : après un entretien d'analyse du besoin, la formation peut démarrer sous 4 à 8 semaines.
- **Prise en charge OPCO (AFDAS...)** : nous vous conseillons de déposer votre demande au moins 3 semaines avant le début de la formation.



Informations sur l'accessibilité

L'accessibilité des locaux est garantie pour le public en situation de handicap, y compris pour les **personnes à mobilité réduite**. Les moyens techniques et pédagogiques peuvent être adaptés au public en situation de handicap.

Modalités à indiquer lors de l'inscription et définies en amont de la formation en envoyant un message à : contact@institut-tourisme.bzh