Institut du Tourisme
Fédération des offices de tourisme de Bretagne

Programme de Formation

Accueil à valeur ajoutée : faire du conseil personnalisé votre atout

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Personnel d'accueil saisonnier ou permanent

Objectifs pédagogiques

Prendre conscience de l'importance de la mission « accueil » et l'intérêt d'aller plus loin dans son acte d'accueil
pour apporter de la **valeur ajoutée** au client et à la destination.

Connaitre et comprendre les évolutions des clientèles et leurs attentes en matière d'accueil aujourd'hui.

Être force de proposition en conseil et en vente;

Apporter des réponses personnalisées et engagées;

Faire un bilan de son accueil: points forts et points à améliorer en face à face, au téléphone et par mail;

Améliorer son accueil en face à face, au téléphone et par E-mail en pratiquant le conseil en séjour / conseil engagé.

Description

Ce que cette formation vous apporte

- Identifier les attentes des clientèles d'aujourd'hui
- Passer de l'information au conseil personnalisé
- Valoriser votre rôle auprès des visiteurs et de la destination

Ce qui fait la différence

Une formation de l'Institut du Tourisme de Bretagne, organisme de formation de la Fédération des Offices de Tourisme de Bretagne (certifié Qualiopi), conçue pour les équipes des offices de tourisme. Des mises en situation proches de vos échanges quotidiens avec les visiteurs.

Une formation pour fédérer une équipe autour de ses missions d'accueil du public. S'approprier ou se réapproprier les **techniques d'accueil** et le rôle **fondamental** des relations humaines.

Contenu :

L'évolution de l'accueil, partie 1 : La nécessité du conseil en séjour, l'accueil à valeur ajoutée

- Les 3 types de clients : "flash", le "visiteur" et le "client"
- Leurs comportements et leurs attentes vis-à-vis de l'accueillant : attentes communes et spécifiques
- Comment les rassurer ?
- Bénéfices d'un accueil à valeur ajoutée pour le visiteur, l'accueillant, l'entreprise, les partenaires et le territoire

- La valeur des métiers d'accueil

L'évolution de l'accueil, partie 2 : la connaissance de l'offre, prérequis indispensable pour bien accueillir et vendre

- La nécessité de connaître parfaitement son offre, son produit et d'être un expert de la destination
- Identification des moyens à disposition pour améliorer sa connaissance de l'offre

Faire du conseil en séjour en pratique, partie 1 : Offrir un accueil de qualité

- Fonctions de l'accueil. A quoi sert un bon accueil ? Prise de conscience du lien entre un bon accueil et dépenses
- Les premières secondes dans l'accueil en face à face. Impact de l'aménagement de l'espace d'accueil
- Le non verbal dans l'accueil : mimiques, gestes, regard, sourire, tenue…
- Le verbal dans l'accueil : ton, mots interdits, débit…

Faire du conseil en séjour en pratique, partie 2 : Ecouter et questionner pour comprendre la demande du client

- Observer son client pour mieux l'accueillir
- L'écoute, étape clé pour comprendre son client et identifier ses besoins (explicites, implicites et latents) et motivations
- Questionner : les questions à poser, les types de questions, dans quels cas les utiliser, risques avec certaines questions

Faire du conseil en séjour en pratique, partie 3 : Proposer des conseils personnalisés et argumenter pour convaincre

- Qui conseiller ? Tous les clients ne veulent pas de personnalisation
- Quoi conseiller ? Comment conseiller ? Comment personnaliser ? Comment présenter ses conseils ?
- Savoir argumenter pour convaincre : travail sur une fiche argumentaire
- Passer de l'accueil à la vente : comment proposer des produits en vente en complément du conseil ?
- Savoir présenter ses conseils sous forme de "programme journée" pour faire rester le touriste et prolonger son expérience sur place

Faire du conseil en séjour en pratique, partie 4 : Savoir conclure positivement son accueil

- Savoir conclure en face à face et à distance

Savoir faire face aux situations difficiles, partie 1 : Anticiper pour éviter les situations difficiles

- Situations difficiles rencontrées
- Anticiper, prévenir pour éviter les mécontentements
- Mise en place d'outils préventifs
- La gestion des flux et de l'attente
- Travail sur un outil préventif pour faire baisser l'insatisfaction

Savoir faire face aux situations difficiles, partie 2 : Gérer les situations difficiles

- L'utilité du client mécontent
- Les différents types de mécontentement
- Les étapes pour gérer un client mécontent – lien avec la démarche qualité
- Bien conclure la gestion d'une réclamation

Prérequis

Aucun

Institut du Tourisme
Fédération des offices de tourisme de Bretagne

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 6 à 8 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

Renseigner 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