
Programme de Formation

L'accueil à valeur ajoutée et le conseil personnalisé, cœur de métier de l'OT

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

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



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