

---

# Programme de Formation

---

## Optimiser l'accueil de la clientèle britannique

---

### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

### Contenu pédagogique

---

#### **Public visé**

Cette formation s'adresse principalement aux professionnels du tourisme ;

- Salariés des offices de tourisme
- Personnel d'hôtels, y compris ceux de l'hôtellerie de plein air.
- Professionnels de la restauration.
- Agents de lieux de visite et d'attractions touristiques.

Ces professionnels sont en contact direct avec la clientèle britannique et cherchent à améliorer la qualité de leur accueil pour répondre aux attentes spécifiques de ce public.



#### **Objectifs pédagogiques**

Les objectifs pédagogiques de cette formation sont multiples :

- Identifier et comprendre les particularités et les attentes de la clientèle britannique en voyage.
- Adapter leur accueil et leurs services pour répondre aux besoins spécifiques de cette clientèle.
- Connaître et reconnaître les codes culturels afin d'améliorer la qualité de la relation client.
- S'approprier les expressions clés pour une communication efficace et chaleureuse.

En somme, l'objectif est de former des professionnels capables d'offrir une expérience client adaptée et mémorable, en tenant compte des spécificités culturelles de la clientèle britannique.



#### **Description**

Cette formation intitulée "**Optimiser l'Accueil de la Clientèle Britannique**" vise à enrichir l'expérience visiteur en valorisant le patrimoine, notamment en mettant en valeur l'obtention du label UNESCO. Les participants apprendront à déployer la qualité d'accueil en adoptant les bonnes pratiques spécifiques à la clientèle britannique, afin de laisser une empreinte positive du territoire.

Le programme se divise en plusieurs modules :

- **Module 1 - Comprendre les Singularités de la Clientèle Britannique** : Ce module aborde les caractéristiques de cette clientèle, leur préparation au voyage, leurs comportements et centres d'intérêt, ainsi que les éléments qu'ils apprécient ou non en France. Un quiz interactif viendra compléter cette partie théorique.
- **Module 2 - Habitudes de Consommation et Attentes Spécifiques** : Les participants découvriront les attentes en matière de qualité d'accueil, les horaires de repas, et les services attendus dans les chambres. Ce module inclut une cartographie collective pour identifier les points forts et les axes d'amélioration dans le parcours client.
- **Module 3 - Les Expressions ou Mots Clés du Visiteur** : Ce module fournira les 10 mots et expressions essentielles à connaître, avec un entraînement pratique à l'oral.
- **Module 4 - Adapter et Soigner Son Accueil** : Ce module se concentre sur l'importance de l'accueil avant le séjour, l'accueil physique, et la gestion des situations délicates. Des jeux de rôle et exercices pratiques seront réalisés pour renforcer l'apprentissage.



La formation se déroule dans un cadre adapté, et utilise divers supports pédagogiques, tels que des diaporamas, vidéos, et cartes flash.



### **Prérequis**

Pour participer à cette formation, il est nécessaire de :

- Être en contact direct avec la clientèle, ce qui est essentiel pour appliquer les compétences acquises.
- Avoir une bonne compréhension de la langue française, car la formation se déroule en français.
- Avoir un niveau débutant en langue anglaise ou avoir reçu une initiation, afin de pouvoir comprendre et utiliser les expressions clés abordées dans le programme.

Ces prérequis garantissent que les participants pourront tirer le meilleur parti de la formation.



### **Modalités pédagogiques**

La méthodologie pédagogique adoptée pour cette formation est dynamique et interactive :

- Apports théoriques structurés pour une meilleure compréhension des concepts.
- Pédagogie active, réflexive et participative favorisant l'engagement des participants.
- Mise en situation par la pratique, incluant des exercices d'improvisation théâtrale.
- Débriefings individuels et collectifs pour renforcer l'apprentissage.
- Pédagogie démonstrative pour illustrer les techniques d'accueil.
- Ateliers pratiques permettant aux participants d'appliquer immédiatement leurs connaissances.



### **Moyens et supports pédagogiques**

Les supports pédagogiques utilisés lors de cette formation sont variés et adaptés :

- Diaporama Canva pour une présentation visuelle des contenus.
- Paperboard pour noter les idées et réflexions des participants.
- Vidéos illustrant des exemples concrets de situations d'accueil.
- Cartes flash pour aider à mémoriser les expressions clés.

Ces supports enrichissent l'expérience d'apprentissage et facilitent la compréhension des concepts abordés.



### **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 diagnostique 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



### **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](mailto:contact@institut-tourisme.bzh)