

Titre Accueil 2018

Toulouse

Dates et durée de la formation

Durée : 23 jours

Date(s) :

8 mars , 9 mars, 9 avril, 10 avril, 11 avril, 12 avril, 22 mai, 23 mai, 4 juin, 5 juin, 6 juin, 7 juin, 8 juin, 2 juillet, 3 juillet, 17 septembre, 18 septembre, 19 septembre, 20 septembre, 21 septembre, 4 octobre, 5 octobre

Public cible

Conseiller en séjour

Objectifs

Coordonner l'accueil sur le territoire : à l'intérieur des locaux d'information mais également hors les murs,
D'apporter, lui-même, un conseil éclairé aux touristes français et étrangers et/ou coordonner une équipe,
De participer à la définition de la stratégie de l'organisme, ainsi qu'à la gestion de l'information,
De valoriser les activités économiques liées à l'activité d'accueil.

Pré-requis

Aucun

Intervenants

Emilie Chevalier – CRP Consulting

Christine Sans – L'autre formation

Frédéric Fernandez – Lyncis Conseil

Véronique Mercadier – CRT Occitanie

Contenu de la formation

Bloc A – Accueil en vue d'une satisfaction client optimale dans les murs et hors les murs

A.1. Organiser de façon efficiente l'espace d'accueil. Utiliser les outils numériques.

A.2. Mettre en oeuvre le développement des activités économiques liées à l'accueil (boutique, billetterie, visite guidée, animation/événements)

Vérification de l'acquis des connaissances Bloc A et liaison entre les blocs A et B

Bloc B – Participation à la stratégie d'accueil de la structure

B.1. Participation à la réflexion et à l'élaboration d'une stratégie en vue de développer l'accueil sur le territoire touristique, en lien avec les instances décisionnaires et le cas échéant les services concernés (responsable qualité, chargé de projets e-tourisme, marketing/promotion...)

B.2. Identification des potentiels en ressources humaines dans et hors de l'organisme (office de tourisme...)

B.3. S'auto-former, s'informer lui-même et ses collaborateurs/ collègues sur la thématique de l'accueil notamment numérique.

B.4. Déployer la stratégie au sein de l'équipe d'accueil (et/ou des partenaires du territoire) et l'évaluer.

B.5. Participer à l'animation de la stratégie d'accueil sur le territoire et aux missions de coordination et de développement de l'accueil. Assurer l'interface entre les professionnels, le territoire et l'OT.

Vérification de l'acquis des connaissances Bloc B et liaison entre les blocs B et C

Bloc C – Mise en oeuvre d'un plan d'action de l'accueil touristique sur le territoire

C.1. Utiliser les techniques de gestion de la relation clientèle.

C.2. Assurer l'accueil des visiteurs en vue d'une satisfaction client optimale, en face à face et/ou à distance

Vérification de l'acquis des connaissances Bloc C et clôture de la formation.

- **Nombre de personnes** : 15
- **Code action** : 21119