

Les techniques d'accueil touristiques : Les fondamentaux de l'accueil et de la communication dans les organismes locaux du tourisme

Puy L'Evêque

Dates et durée de la formation

Durée : 3 jours

Date(s) :

18 octobre, 19 octobre, 13 novembre

Public cible

Conseillers en séjours des Offices de tourisme, toutes personnes en contact avec le public dans les organismes du tourisme

Objectifs

Objectifs généraux

- Comprendre les enjeux de l'accueil en office de Tourisme
- Renforcer la qualité de sa communication
- Connaître les attitudes et appliquer les techniques qui favorisent l'accueil et permettent de mieux communiquer
- Être capable de faire face aux situations difficiles sans altérer la qualité de l'accueil
- Donner une image positive et professionnelle de sa structure

Objectifs spécifiques

- Accroître ses capacités de communication, conviction et gagner en assurance face aux clients, aux usagers, ...
- Améliorer la compréhension et l'identification des besoins afin de proposer des solutions adaptées
- Adapter ses comportements face aux situations et événements imprévisibles
- Acquérir une aisance relationnelle
- Prendre confiance en soi
- Renforcer son attitude relationnelle en face à face

Intervenants

Christine SANS, Kanopé

Contenu de la formation

4 modules en 3 journées

1 : Excellence de l'accueil comme condition propice à la consommation touristique

- L'OLT, garant de la mise en œuvre de la qualité de l'accueil au service du territoire
- Chargé d'accueil, qualités et compétences : quelle représentation de mon métier ?
- Connaissance de l'offre : valorisation de mon expertise au service du territoire
- Quels clients, visiteurs, usagers ? quelles attentes vis-à-vis d'un chargé d'accueil ?

2 : Excellence de l'accueil et capacités relationnelles de l'expert de territoire

- Excellence de l'accueil : valeur ajoutée dans mon quotidien de chargé d'accueil
- Capacités relationnelles : facilités et ressources, croyances limitantes et freins
- Un outil au service de l'accueil : la communication relationnelle consciente

- Accroître ma confiance en moi en relation : capacité d'écoute, écoute active, non-jugement, accueil bienveillant des besoins, des motivations et des ressentis

1. *Excellence de l'accueil lors de situations et évènements imprévisibles*

- Les obstacles à « l'accueil » quand un client exprime une insatisfaction...
- Les stimulants de la communication pour répondre aux besoins du client en tenant compte de mes obligations, même lorsqu'un client a un problème
- Les 10 commandements de l'Excellence de l'Accueil ou le « sens de l'hospitalité »

4 : *Excellence de l'accueil et pratique du conseil éclairé : être curieux*

- Ma technique d'expert de ma destination : observer, questionner, écouter, personnaliser
- Technique de découverte des besoins exprimés et des attentes implicites : questionnement
- Technique de « Synthèse et reformulation » : considération et compréhension
- Technique de « Prescription-argumentation » : personnalisation du conseil-solution

- **Nombre de personnes** : 12
- **Code action** : 21180