

# Utiliser les outils numériques au service de l'accueil

Perpignan

## Dates et durée de la formation

**Durée** : 2 jours

**Date(s)** :

19 novembre, 20 novembre

## Public cible

Directeurs, responsables, techniciens en charge de développer la stratégie d'accueil numérique

## Objectifs

Le numérique imprègne de plus en plus les stratégies d'accueil, que ce soit dans les murs de l'office de tourisme ou hors mur, sur toute la destination. Il ne vient pas se substituer à l'accueil physique, au contraire, il le complète ou lui permet d'être plus performant en apportant une véritable valeur ajoutée : du conseil en séjour. Mais si la tendance est forte, la mise en oeuvre d'une stratégie d'accueil numérique est un véritable projet structurant qui demande de la méthode. Il est fondamental de ne pas se centrer sur les outils mais plutôt sur la notion de services aux visiteurs en considérant de nombreux paramètres techniques, marketing, humains, financiers et organisationnels.

### Objectifs de la formation

Comprendre les enjeux de l'accueil numérique

Acquérir une méthode pour mettre en place un accueil numérique adapté

Mettre en oeuvre la méthode dans son office, l'évaluer et la piloter

## Pré-requis

Travailler dans une organisme touristique assurant des missions d'accueil du grand public

Disposer d'un ordinateur portable connectable WIFI (et éventuellement d'une rallonge)

## Intervenants

Vivian VIDAL, cabinet 4V /Id Rézo

## Contenu de la formation

### 1 Le numérique au service de l'accueil

*Pourquoi un accueil numérique ?*

- Chiffres et tendances significatives
- Intérêt pour l'Office de tourisme

*Enrichir l'expérience visiteur*

- Des besoins génériques aux services numériques
- Le parcours client ou les scénarios de visite
- Impact pour l'OT du futur : nouvelle approche et évolution des missions

### 2 Impacts des changements de comportement

*Impact sur les missions d'accueil des OT*

*Impact pour les outils numériques des OT*

*Les principaux objectifs pour un accueil numérique*

- Les grands objectifs stratégiques
- Les objectifs opérationnels sur site
- Les objectifs opérationnels hors site sur la destination

### **3 Les éléments « clés » de l'accueil numérique**

*Le territoire connecté : l'incontournable !*

*Le matériel : les différents supports numériques pour faire quoi*

*Le soft : la problématique des logiciels d'interface*

*Focus : site mobile first, site responsive design, application mobile*

*Focus : affichage dynamique*

*Focus : internet de séjour*

*Le budget : exemple de coût et comment faire à faible coût*

### **4 Les 10 principaux facteurs de succès**

### **5 Les grandes étapes de son projet d'accueil numérique : la méthode**

*Réaliser son diagnostic avant d'agir*

*Définir sa stratégie d'accueil numérique*

*Rédiger son cahier des charges pour sélectionner son prestataire*

*Définir son plan de communication*

*Evaluer son action*

- **Nombre de personnes** : 12
- **Code action** : 21239