

Harmonisation des techniques d'Accueil touristiques

Territoire touristique des Vallées d'Ax

Dates et durée de la formation

Durée : 2 jours

Date(s) :

15 novembre, 16 novembre

Public cible

Les conseillers en contact avec les visiteurs, usagers, clients des OLT des Vallées d'Ax

Objectifs

A l'issue de l'action le participant sera en capacité :

- D'identifier les avantages d'une harmonisation des pratiques et procédures au sein de l'équipe
- De pratiquer une auto-évaluation critique et objective sur sa pratique professionnelle de l'accueil
- D'appliquer les procédures identifiées comme nécessaires à une meilleure organisation de l'équipe

Objectifs spécifiques :

- Ré-écrire collectivement l'image du métier de Conseiller en Séjour pour la valoriser et valoriser l'équipe d'accueil
- S'approprier les qualités essentielles et compétences indispensables d'un professionnel du Conseil en séjour
- Identifier sa capacité d'écoute et d'accueil bienveillant des besoins, attentes et motivations
- Identifier la valeur ajoutée du conseil éclairé par rapport à la demande d'information
- Contribuer à favoriser l'autonomie du client dans son accès à l'information
- Créer les conditions favorables pour transformer son acte de renseignement en conseil éclairé

Intervenants

Christine Sans, Kanopé

Contenu de la formation

Atelier, Apports théoriques, Jeu d'Rôle pour les thématiques suivantes :

- « Identification des qualités essentielles et compétences indispensables au métier de CS »
- « Le métier de l'accueil-conseil » : objectifs / valeur ajoutée / besoins et attentes des clients
- « écriture et illustration des productions des ateliers – slogan, illustration, charte »
- « Conditions et environnement qui rendent ma pratique difficile »
- « Identifier ensemble ma part de responsabilité sur cet environnement »
- « Différencier l'information pour valoriser le conseil »
- « De quoi avons-nous besoin pour faire du Conseil éclairé à valeur ajoutée économique sur notre territoire ? de quoi ai-je besoin pour m'impliquer davantage dans le conseil éclairé ? »
- « Faciliter l'autonomie du client dans son accès à l'information : outils? supports? organisation? »
- « Harmoniser l'accès à l'info par chaque CS pour faciliter l'information du client et favoriser le conseil éclairé personnalisé »
- « Bénéfices pour le client et le CS »

● **Nombre de personnes** : 14

● **Code action** : 21379