

# Formation trimestre 2 – JOURNEE DES SAISONNIERS : DECOUVERTE DES TECHNIQUES D'ACCUEIL TOURISTIQUE

Montpellier

## Dates et durée de la formation

Durée : 1 jour

Date(s) :

1 juillet (nombre total d'heures de formation : 7)

## Public cible

Nouveau personnel ou personnel saisonnier en poste dans les Offices de Tourisme

## Objectifs

Connaitre les attentes des visiteurs en matière d'accueil

Adopter une attitude de « service client » dans sa communication

Etre plus à l'aise dans la relation avec les visiteurs.

Reconnaitre les atouts de son territoire

Rendre rapidement opérationnel les nouveaux entrants au poste d'accueil dans les offices de tourisme.

En situation professionnelle et à l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

? d'accueillir de manière qualitative les visiteurs

? conseiller sur les richesses culturelles, naturelles, patrimoniales et touristiques de son territoire

? conseiller sur les richesses touristiques de son territoire

? prendre confiance dans la relation client

? vendre les produits de l'OT

## Pré-requis

Aucun

## Intervenants

AOC Tourisme, France Gerbal Médaille

## Contenu de la formation

- L'office de tourisme, mon nouveau « terrain de jeu » : comprendre le qui fait quoi ?
- La GRC, le rôle de la gestion relation client
- Le téléphone ne mord pas ? Non, mais il faut apprendre à accueillir au téléphone (idem pour le mail)
- Le touriste, un ami qui vous veut du bien ? Comment l'accueillir ? La règle de 4x20 cela sert à quoi ?
- Vendre c'est pas pour moi ! En êtes-vous sûrs ?
- Mon territoire est riche, que faut-il transmettre ? (Venir avec la documentation de sa destination + région) Une journée de base sur une alternance de fondamentaux théoriques, de jeux de rôles et d'échanges d'expériences.

● **Nombre de personnes** : 12

● **Code action** : 21269-1