

Formation semestre 1- Le service accueil du futur

A distance

Dates et durée de la formation

Durée : 2 jours

Date(s) :

23 avril, 24 avril 2020 (Nombre total d'heures de formation : 14)

Public cible

Tarif de la formation :

400 € net de taxes

Conseil en séjour et responsable accueil

Objectifs

Faire évoluer l'accueil

L'accueil attendu aujourd'hui est souvent proche du conseil personnalisé. Les enjeux du futur seront d'arriver à donner les clefs du territoire et à mettre en avant la plus-value apportée par la connaissance des sites et des activités, le contact humain, l'exhaustivité de l'information et les réseaux territoriaux.

Pré-requis

Fiche profil des participants et documentation d'accueil de l'OT concerné

Intervenants

Guy Castagné, Akina Stratégies

Forte expérience des techniques et pédagogie adaptée aux situations rencontrées, capacité de persuasion et d'entraînement

Tarif de la formation :

400 € net de taxes

-

Numéro de déclaration d'activité pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO :

76340953834

Salariés de droit privé des organismes du tourisme, n'oubliez pas de faire votre demande de prise en charge auprès de l'AFDAS !

Contenu de la formation

Contenu :

Apports didactiques et techniques sur les mécanismes d'accueil et sur les modalités d'organisation d'un accueil du futur (numérique, hors les murs, greeters, welcomers)

Valorisation de l'expérience du conseil en séjour : personnalisation de l'offre, coup de cœur, bonnes adresses...

S'adapter et anticiper les demandes clientèles et des nouvelles générations (numérique vs papier, services à la cartes vs forfaits, etc...

Avis et contribution visiteurs

Penser l'OT de demain : relation client et relation sociale/humaine, conseils et vente, à l'OT, sur le web, en mobile et hors les murs.

Principales étapes d'intervention :

Evolution des tendances d'accueil dans le tourisme.

Exemples illustratifs, visuels et jeux de rôles.

Présentation des postures et mécanismes d'un accueil performant et innovant.

Ateliers et exercices d'application.

Correctifs suite aux ateliers et plan de progrès individuel

- **Nombre de personnes** : 12
- **Code action** : 23008