

Formation semestre 2- Accueil numérique

Tarbes

Dates et durée de la formation

Durée : 2 jours

Date(s) :

16 novembre, 17 novembre 2020 (Nombre total d'heures de formation : 14)

Public cible

Conseillers en séjour permanents désirant parfaire leurs compétences en Accueil –qualité de service au sein de leurs Offices de Tourisme.

Tarif de la formation :

450 € net de taxes

Salarié de droit privé : Coût venant en déduction de l'enveloppe formation de chaque structure. Vérifier les modalités de prise en charge auprès de votre OPCO. N'oubliez pas de faire aussi votre inscription auprès de l'AFDAS !

Numéro de déclaration d'activité pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO :
76340953834

Objectifs

Connaître les fonctionnalités des outils numériques

- Situer le rôle et l'impact du Conseiller en séjour dans l'accueil numérique
- Identifier les différents types de profils des visiteurs, leurs besoins et attentes en terme d'accueil numérique
- Apprendre à accompagner le visiteur dans son « expérience numérique »
- Savoir répondre aux réticences et réclamations liées à l'utilisation du numérique
- Développer une attitude commerciale adéquate à l'accueil
- Développer une relation client dynamique tout au long du séjour (fidélisation)

Pré-requis

Pas de niveau particulier requis si ce n'est occuper le poste de Conseiller en séjours et connaître les bases du métier

Questionnaire envoyé en amont de la formation pour connaître les attentes et besoins des apprenants mais aussi recueillir des situations récurrentes à aborder en formation.

Intervenants

Emilie MALOT, Jean-Cédric POURRIER, IFTAM

Organisation de formations en accueil pour : Center Parcs, Villages Nature, Pierre et Vacances, Disneyland Paris,

Parc Astérix, Le Pal, Gouffre de Padirac, Puy du fou, Futuroscope, Vulcania, La Mer de sable, Groupe Pichet, Maisons et hôtels Sibuet, Nausicaa, Alesia, Maeva.com, Walibi, Le Jardin d'Acclimatation, Tookaï, Groupe Gaumont Pathé, Odalys, Réside études, Appart'city, Walygator, Dennlys Parc, Space (Association des Parcs de Loisirs Indoor), Semitour Périgord

Tarif de la formation : 450 € net de taxes

Salarié de droit privé : Coût venant en déduction de l'enveloppe formation de chaque structure. Vérifier les modalités de prise en charge auprès de votre OPCO. N'oubliez pas de faire aussi votre inscription auprès de l'AFDAS !

Numéro de déclaration d'activité pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO :
76340953834

Contenu de la formation

1. Qu'est ce que l'accueil numérique
2. Comprendre son client
3. L'intégration du numérique dans mon poste de Conseiller en séjours
4. Faire vivre une « expérience personnelle » à mon visiteur
5. Mieux se connaître pour mieux vendre
6. L'accueil numérique et la E-réputation
7. Les réclamations liées à l'accueil numérique

- **Nombre de personnes** : 15
- **Code action** : 24013