

Accueillir avec de nouveaux outils



OBJECTIFS

- Explorer les techniques mobiles facilitant et enrichissant la présentation d'informations, le dialogue et le conseil
- Utiliser les outils de médiation numérique dans sa démarche d'accueil
- Evaluer ses capacités pour mieux appréhender la relation interpersonnelle
- Se sentir plus à l'aise dans l'échange et la délivrance d'informations

CONTENU

Repères numériques en Offices de tourisme

- L'accueil numérique en office de tourisme : exemples en pratique
- Les usages et les comportements en mobilité
- Évolution des missions d'accueil
- Le Welcome Manager : un concept d'accueil renouvelé
- Quels outils déployer pour l'avant/pendant/après le séjour ?

Concevoir les supports numériques de l'accueil

- Définir les parcours clients
- Le site internet : site de séjour, site responsive adapté à la localisation
- Les applications mobiles et les services d'information
- Comment utiliser les bornes et les tablettes tactiles
- Faut-il mettre des tablettes à disposition ?

Concevoir les contenus

- Définir les usages par type de clientèle et par attente
- Méthode d'analyse pour la définition des contenus
- Les outils et applications utiles

Apprendre la mobilité : l'accueil dans et hors les murs en pratique

- Ateliers sous forme d'exercices pratiques filmés
- Mise en situation avec exercices à l'aide d'une tablette
- Techniques relationnelles en utilisant ses supports de médiation

S'adapter au lieu et à l'environnement

- Côté humain : se présenter, être identifié, s'avancer, sourire...
- Créer les tableaux de bord de l'accueil et de la communication



POURQUOI CETTE FORMATION ?

Pour gagner en efficacité dans l'utilisation des outils numériques à l'accueil et accompagner les conseillers en séjour dans l'évolution de leur métier.

DATES

Les 12 & 13 avril 2018

LIEU

Rennes

INTERVENANT

G. JAROSZ/LOGITOURISME

PUBLIC

Tout professionnel en office de tourisme amené à effectuer une médiation, un conseil, dans ou hors les murs de son office de tourisme

PRÉ-REQUIS

Aucun

MÉTHODOLOGIE

Alternance entre un peu de théorie et beaucoup de pratique. Convaincus que l'apprentissage doit passer par la mise en pratique, nous faisons en sorte que chaque situation de formation intègre des notions techniques et méthodologiques, des mises en situation et des exercices individuels ou collectifs permettant aux stagiaires de découvrir concrètement des méthodes, des outils et des bonnes pratiques. Cette démarche didactique permet aux apprenants d'acquérir rapidement des compétences et de pouvoir les mesurer et les éprouver.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

12

A SAVOIR

Le stagiaire apportera une tablette si il en dispose.