

Conseil éclairé de l'offre de son territoire à ses clientèles



POURQUOI CETTE FORMATION ?

La connaissance des clientèles accueillies et des caractéristiques essentielles de l'offre de son territoire associée à la mise en pratique des situations d'accueil contribue à la qualification du métier de conseiller en séjour.

DATES

Les 29 & 30 mars et 18 mai 2018

LIEU

Pontivy

INTERVENANT

C.H. PASCO

PUBLIC

Personnel en charge de l'accueil et de l'information, responsable accueil

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

MÉTHODOLOGIE

Apports de connaissances et de méthodes
Réflexions commentées
Fiches outils, grilles d'analyses
Travaux de groupes
Mise en application sur les cas concrets
Dossier « papier » complet remis à chaque participant
Sur clé USB pour outils et supports souhaités en plus de ceux prévus en cours de formation

NOMBRE DE PARTICIPANTS

12

A SAVOIR

Un travail préalable à la formation et entre les 2 sessions sera demandé aux participants

Apporter sa clé USB.

OBJECTIFS

- Les clientèles et la relation accueil aujourd'hui en Office de Tourisme (OT)
 - Cerner les attentes des clientèles aujourd'hui en matière de prise en charge
 - Définir les conditions de réalisation d'un conseil vraiment engagé
- Les techniques d'accueil au service de la personnalisation
 - Valoriser son conseil comme valeur ajoutée à son métier
 - Maîtriser les techniques d'accueil permettant la personnalisation des conseils
 - Savoir argumenter efficacement sur l'offre touristique et les services
 - Savoir consolider sa relation au client en éliminant ses principaux défauts.
- L'évaluation de sa prescription avant et pendant le séjour et gagner en efficacité
 - Savoir évaluer la qualité de sa prescription-vente
 - Optimiser la relation client en concevant des outils d'aide à l'accueil et information et aux tâches répétitives - Se doter d'outils opérationnels

CONTENU

Les clientèles et la relation accueil aujourd'hui en Office de Tourisme

- L'évolution des comportements et modes d'informations des clientèles avant et pendant le séjour
- Les attentes vis-à-vis d'un Office de Tourisme sur le plan relationnel et technique
- Les fonctions du conseiller en séjour dans sa relation client et l'intérêt des outils à développer
- Les critères d'un accueil personnalisé, la qualification et structuration de l'offre indispensables
- La différenciation entre exhaustivité de l'information et conseil engagé
- La typologie des informations que tout conseiller en séjour doit maîtriser

Mise en pratique : les points d'appui pour déterminer les critères d'un conseil éclairé

Les techniques d'accueil au service de la personnalisation

- L'accueil en tant que relation interpersonnelle, règles à observer au plan de son apparence et de son comportement verbal et non verbal
- Repérer les profils de clients, les attitudes et comportements
- Les techniques d'entretien, la méthode des 4 C et notamment :
 - La prise de contact et la règle des 4 R
 - Les techniques d'écoute active, les questions utiles
 - L'identification, à travers la découverte, des motivations et des moteurs de consommation et savoir les faire valider par le client
 - La structuration et le contenu d'un argumentaire : caractéristiques d'une découverte, d'une activité - formulation du conseil et personnalisation de la prescription pour susciter l'intérêt du client et stimuler la consommation touristique - vendre les services de l'OT - bénéfices réciproques
 - La maîtrise des objections : les différents types d'objections, traitement et anticipation
 - Le signal d'« achat » et la conclusion soignée : accord de prescription voire vente, engagements

Mise en pratique : Travaux de groupes sur la technique argumentaire de vente - par type de clientèles / motivations ciblées/questions clés/offre personnalisée/synthèses argumentaires/outils associés

Mises en situation de prescription partir des exemples des participants

- Les spécificités de l'accueil en mobilité dans l'espace d'accueil : prise en charge, prescription, médiation avec les outils classiques et expérientiels
- Les spécificités de l'accueil téléphonique

Apports sur les techniques de qualification de l'offre lors de visite (éducteur) de terrain, chez les prestataires : remise de grilles de qualification en vue de leur exploitation pour un conseil éclairé et partagé avec ses collègues

D'ici la 3ème journée

Chaque participant mettra en application les techniques de qualification – valeurs argumentaires sur un choix d'offres sur sa destination pour des attentes de clientèles identifiées

L'ensemble de ces travaux seront transmis à l'intervenante et à l'ensemble du groupe

Suite aux travaux de chaque participant entre les 2 1ers jours et 3ème journée

- Mise en commun des travaux réalisés et ajustements pour leur utilisation dans son quotidien :
 - Pertinence des choix des offres proposées et leurs combinaisons (intérêt, contenu, valeurs motivantes...) pour des clientèles ciblées
 - Ajustement des offres-suggestions/clientèles avec arguments émotionnels, techniques et pratiques ...et valeur ajoutée : bon à savoir, conseil.... Pertinence de la personnalisation
- Identification des outils utiles à concevoir ou parfaire pour répondre aux demandes récurrentes (utilisables par le client seul ou facilitant la relation client, gain de temps par le personnel)
- Finalisation d'outils : guide d'entretien avec le client, grilles par type de clientèles / motivations ciblées/questions clés/offre à prescrire /synthèses argumentaires (sur 4 critères)
Les autres applications des valeurs argumentaires sur les supports et dans l'espace d'accueil
- La gestion des clientèles spécifiques et des réclamations