



POURQUOI CETTE FORMATION ?

Cette formation est axée sur la valorisation des métiers d'accueil par la prise de conscience du pouvoir dont disposent les personnes qui accueillent et de la complexité de leur travail. Parce que l'accueil reçu à l'office de tourisme conduit le visiteur à former son opinion à propos du territoire, les personnels saisonniers doivent être formés efficacement.

DATES

Le 25 mai 2018

LIEU

Pontivy ou dans un OT volontaire

INTERVENANT

C. BELIN-ARNAUD

PUBLIC

Personnel saisonnier ou conseiller en séjour débutant

PRÉ-REQUIS

Aucun

MÉTHODOLOGIE

Interactivité : répartition des participants en petits groupes, discussions, échanges autour de cas concrets, exercices pratiques, créativité, jeux de rôles...

Transmission : support de formation papier remis à chaque participant, apports théoriques PowerPoint et par les échanges avec les participants, présentation d'exemples...

Travail personnalisé pour chaque participant : exercices individuels d'application, autodiagnosics, plan d'actions personnel, validation des acquis...

NOMBRE DE PARTICIPANTS

10

A SAVOIR

Disponibilité post-formation : SAV gratuit, illimité en quantité et dans le temps : possibilité, pour chaque participant, de solliciter la formatrice : conseil, avis, questions, etc.

Saisonniers : à la découverte des super pouvoirs de l'accueil



OBJECTIFS

- Prendre conscience de l'importance de la mission « accueil » et du rôle fondamental des relations humaines
- Faire un bilan de son accueil : points forts et points à améliorer en face à face, au téléphone et par mail
- Connaître et comprendre les évolutions des clientèles et leurs attentes en matière d'accueil aujourd'hui
- Améliorer son accueil en face à face, au téléphone et par E-mail

CONTENU

PARTIE 1 : L'EVOLUTION DE L'ACCUEIL

Etape 1 : La nécessité de l'accueil à valeur ajoutée

- Les 3 types de clients : " flash", le "visiteur" et le "client"
- Leurs comportements et leurs attentes vis-à-vis de l'accueillant : attentes communes et spécifiques
- Identification des enjeux en termes d'accueil et notion de valeur ajoutée de l'accueil
- Bénéfices d'un accueil à valeur ajoutée pour le visiteur, l'accueillant, l'entreprise, les partenaires et le territoire
- La valeur des métiers d'accueil

Etape 2 : La connaissance de l'offre, prérequis indispensable pour bien accueillir

- La nécessité de connaître parfaitement son offre, son produit
- Identification des moyens à disposition pour améliorer sa connaissance de l'offre rapidement

PARTIE 2 : EXCELLER DANS SON ACCUEIL EN PRATIQUE

Etape 1 : Offrir un accueil de qualité

- Fonctions de l'accueil. A quoi sert un bon accueil ? Prise de conscience du lien entre un bon accueil et dépenses
- Les premières secondes dans l'accueil : face à face, téléphone et E-mail. Impact de l'aménagement de l'espace d'accueil
- Le non verbal dans l'accueil : mimiques, gestes, regard, sourire, tenue...
- Le verbal dans l'accueil : ton, mots interdits, débit...

Etape 2 : Ecouter et questionner pour comprendre la demande du client

- Observer son client pour mieux l'accueillir
- L'écoute, étape clé pour comprendre son client et identifier ses besoins (explicites, implicites et latents) et motivations
- Questionner : les questions à poser, les types de questions, dans quels cas les utiliser, risques avec certaines questions

Etape 3 : Proposer des conseils personnalisés et argumenter pour convaincre

- Conseiller et savoir orienter son client de manière personnalisée est l'étape la plus complexe.
- Qui conseiller ? Tous les clients ne veulent pas de personnalisation
- Quoi conseiller ? Comment conseiller ? Comment présenter ses conseils ?
- Savoir argumenter pour convaincre : travail sur une fiche argumentaire

Etape 4 : Savoir conclure positivement son accueil

- Ce qu'il faut éviter lors de la prise de congé
- Comment faire passer un questionnaire de satisfaction en fin de conversation
- Savoir élargir suite à une demande précise
- Conclure en face à face et à distance : E-mail, téléphone
- Application : jeu de rôle récapitulatif

Les "+" de cette formation

- Valorisation des métiers d'accueil, par la prise de conscience du pouvoir dont disposent les personnes qui accueillent et de la complexité de leur travail.
- Des appels mystères réalisés dans une sélection d'OT et structures touristiques pendant la formation pour se rendre compte, en groupe, de ce qu'est un bon/mauvais accueil et travailler sur des cas concrets.
- Client mystère au moment de la pause déjeuner : repérer les bonnes et mauvaises pratiques au restaurant