

Gérer efficacement l'attente et les flux de visiteurs notamment en période de forte affluence



OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux liés à l'attente et la gestion des flux
- Disposer de techniques et d'outils pour mieux anticiper la gestion des flux de visiteurs et gérer la forte affluence

CONTENU

ETAPE 1 : Comprendre l'attente et ses conséquences

- La notion d'attente, les émotions liées à l'attente, la perception relative du temps d'attente
- Les conséquences de l'attente pour le visiteur, l'accueillant et la structure
- Exercice pratique : dans la journée, plusieurs situations d'attente seront vécues (démarrage de la formation, accès aux toilettes lors d'une pause, service au restaurant, simulation d'un achat en magasin), puis débriefées notamment pour comparer le temps d'attente réel au temps d'attente perçu et discuter des émotions ressenties et de l'impact de l'environnement sur l'attente.
- Prise de conscience du temps d'attente réel à l'OT et de l'importance du savoir-être du conseiller en séjour (notamment verbal et non verbal) pour bien gérer l'attente

ETAPE 2 : Savoir organiser l'attente et la gestion des flux

Partie 1 : Connaître ses flux de visiteurs

- Quelles sont les périodes d'affluence ? Quels jours ? Quelles heures ? Quel est le seuil d'affluence pour l'OT ?
- Une modification de planning peut-elle alléger la gestion des flux avec plus de personnel aux moments de pointe ?

Partie 2 : Permettre au visiteur d'avoir une information / un service sans attendre

Réflexion sur les outils et services pour qu'un "flash" ait son information/service en moins d'une minute une fois à l'OT :

- Billetterie en ligne avec tickets sur le téléphone
- Boutique en ligne avec retrait à l'OT
- Site Internet clair, lisible, complet
- Information claire, visible à l'extérieur de l'OT
- Zone flash dans l'espace d'accueil avec documentation pour les visiteurs "Flash" et les "5 questions les plus posées"
- Communiquer à l'extérieur sur les périodes d'affluence connues

Partie 3 : Permettre au visiteur de vivre agréablement l'attente

Choisir un système d'attente pertinent et cohérent avec les flux de l'OT, le personnel et sa destination :

- File unique ? File par guichet ? Matérialisation de la file d'attente
- Pré-accueil par du personnel d'accueil pour répondre aux questions rapides et orienter les personnes qui ont besoin de conseil vers les conseillers en séjour ?
- Personnel d'accueil qui navigue dans l'OT et le long de la file d'attente pour souhaiter la bienvenue, rassurer et éventuellement répondre aux questions des visiteurs et leur faire gagner du temps ?
- Système de tickets pour ne pas obliger à rester dans la file ?

Rendre ce système d'attente intuitif pour le visiteur qui vient à l'OT pour la première fois : "comment faire la queue ?"

- Importance de l'aménagement de l'espace d'accueil : signalétique, mobilier, couleurs...
- Visibilité du personnel de pré-accueil : tenue spécifique

Rassurer les visiteurs :

- Information sur le temps d'attente
- Contact humain : bienvenue, information...

Permettre aux visiteurs de vivre agréablement l'attente :

- Intégrer l'attente à l'expérience de visite
- Pouvoir patienter confortablement
- Animer l'espace d'attente, notamment par les outils numériques : vidéo, jeu...
- Importance du savoir-être du personnel d'accueil : sourire, dynamisme, entrain, réassurance...

Partie 4 : Gérer l'interaction entre face à face et téléphone

- Savoir gérer les mises en attente
- Définition des priorités et procédure pour gérer le face à face et le téléphone en parallèle selon les cas

Les "+" de cette formation



POURQUOI CETTE FORMATION ?

La qualité de l'accueil, de l'information et des services touristiques réservée aux visiteurs est devenue un très fort enjeu en termes de fidélisation et de notoriété. Pour les visiteurs, la gestion de leur temps est primordiale et peut leur permettre de multiplier les expériences et les visites, et d'optimiser leur séjour. Dans un contexte de très forte fréquentation de l'Office de Tourisme, la gestion de l'attente et des flux devient une nécessité.

DATES

Le 24 mai 2018

LIEU

Pontivy ou dans un OT volontaire

INTERVENANT

C. BELIN-ARNAUD

PUBLIC

Conseiller en séjour, responsable Accueil

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, autodiagnostic, 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.

Des exemples, outils et conseils adaptés aux profils des participants : leur localisation géographique : ville, espace rural, station du littoral ; leur taille ; leur capacité en personnel ; leur taux de fréquentation ; leur seuil de "forte affluence"...