

Homogénéiser les pratiques et les services d'accueil entre l'OT et ses BIT (territorialisée)



POURQUOI CETTE FORMATION ?

Cette formation vous permettra d'apprendre à travailler en réseau et d'harmoniser les pratiques et les services d'accueil à l'échelle du nouvel Office de Tourisme et de ses Bureaux d'Informations Touristiques.

DATES

Dates à définir avec les territoires intéressés

LIEU

Lieux à définir avec les territoires intéressés

INTERVENANT

C.H. PASCO

PUBLIC

Personnel en charge de l'accueil et de l'information, responsable accueil, responsables de pôles et directeurs

PRÉ-REQUIS

Aucun

MÉTHODOLOGIE

Apports de connaissances et de méthodes,
Réflexions commentées,
Fiches outils,
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

Dossier « papier » et sur clé USB complet remis à chaque participant

Il sera demandé aux participants un travail préalable pour exploitation en formation

OBJECTIFS

- Mettre à plat les dispositifs d'accueil et d'information des bureaux d'information touristiques (BIT) présents sur le territoire
- Inventorier et structurer les informations nécessaires en précisant le degré de finesse requis pour répondre aux principales demandes des clientèles
- Apprendre à travailler en réseau pour optimiser :
 - Les pratiques d'accueil et les services aux clients
 - Le partage des informations utiles entre les points d'accueil d'un territoire
- Apprendre à organiser la gestion de la documentation en fonction des attentes des clients et à construire des outils

CONTENU

L'expertise de son propre fonctionnement – Pour chaque BIT

- La qualification précise des demandes des clientèles et des informations utiles pour y répondre, avant et pendant le séjour- supports associés
- Les niveaux de prise en charge des demandes et nature des services rendus
- Le processus d'information : organisation du recueil et du traitement - hiérarchisation des informations en fonction de quels critères ?

L'expertise : ce qui est commun de ce qui différencie au niveau des clientèles, des principales demandes, de la nature de l'offre du territoire, des points d'appui pour une gestion d'information harmonisée

Les pratiques d'accueil co construites

- L'organisation et la cohérence des fonctions assurées par chaque BIT
- La mise en œuvre de services aux clients, communs et/ou spécifiques aux BIT
- La pertinence des informations touristiques à mutualiser au regard des clientèles accueillies, de leurs demandes et de l'offre commune et/ou différenciée à cette nouvelle échelle de territoire
- L'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)

L'information partagée au service de son métier d'accueil

- L'organisation qui en découle en matière de gestion de ces informations et de mise en place d'outils de partage performants en fonction de :
 - La nature, la pertinence des informations selon qui (BIT) est concerné
 - La nécessaire hiérarchisation et structuration dans leur traitement
 - Le degré d'urgence à communiquer
- Les outils actuels à réorganiser ou nouveaux à construire, adaptés et performants pour :
 - Stocker les informations utiles à sa fonction et à sa relation client
 - Communiquer entre les BIT

La gestion de la documentation

- La particularité de la gestion des documentations des tiers : critères de référencement (selon utilité BIT), organisation commune du stockage, outils de gestion simple
- La mise à disposition des documentations et/ou la présentation sur autre support (dont numérique) de l'offre des prestataires-partenaires : les critères de sélection applicables à chaque BIT