

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



## 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



## 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