

PROGRAMME DE FORMATION 2021 (2eme session) - Le service accueil du futur : un accueil hors les murs ? Autres services ?

Lieu de la formation : Pyrénées-Orientales + à distance

Durée : 3 jours

Nombre total d'heures de formation : 21

Date(s) : 21 octobre, 22 octobre, 2 décembre

Tarif de la formation

590 € net de taxes

Pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO :

- N° de Déclaration d'Activité : 76340953834
- N° SIRET : 83203963000039

Vous êtes salarié de droit privé des organismes du tourisme, merci d'effectuer votre demande de prise en charge auprès de l'AFDAS. Sans démarche de votre part, le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs se verra obligé de facturer directement le coût de la formation à votre structure.

Finalité

Appréhender l'accueil du futur (missions, services, techniques d'accueil) pour le mettre en place sur son territoire

Objectifs opérationnels

1. Développer un accueil hors des murs attractif et engageant
2. Comprendre les différences entre accueil dans et hors les murs
3. Concevoir un SADI sur un territoire et suivi de la démarche engagée
4. Évaluer son dispositif d'accueil hors les murs

Public cible

Conseillers en séjour (niveau perfectionnement)

Prérequis

Aucun

Caractéristiques et modalités

- **Durée** : 3 jours
- **Nombre d'heures** : 21 heures
- **Dates** : 21 octobre, 22 octobre, 2 décembre
- **Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 - 12
- **Horaires** : 9h00-12h30 et 14h-17h30
- **Lieu** : Pyrénées-Orientales (J1 et 2), lieu exact à déterminer. Lieu susceptible d'être modifié en fonction de l'origine géographique majoritaire des inscrits. J3 à distance.
- **Code action** : 25024-2

Intervenants

Guy CASTAGNE, Akina Stratégies.

Expérience en formation, en études (SADI Grand Narbonne) dans des préconisations stratégiques concernant l'OT mobile hors les murs

Expérience prospective sur l'avenir des métiers d'accueil (formation, études)

Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

- **Matériel stagiaire** : Ordinateur, micro, caméra et connexion wifi pour le J3.
- **Moyens mis à disposition** : Logiciel zoom pour la classe virtuelle.
- **Méthodes pédagogiques** : Présentation Power Point, supports pédagogiques, scénarii pour exercices, ateliers innovants interactifs. Présentation des techniques, exemples illustratifs, exercice d'application, plan de progrès et correctifs individuels, plan d'action individuel après le retour d'expérience menée sur le terrain entre les jours 2 et 3

Suivi et évaluation

- **Suivi** : Feuille d'émargement (capture écran, tableau de connexion/présence des participants pour le J3), certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation.

Evaluation :

1. En amont de la formation : questionnaire email permettant de balayer la situation du stagiaire en avant formation (attentes principales, thème prioritaire parmi le programme proposé, questions particulières, difficultés constatées)

2. A la fin de la formation : Quizz des connaissances, études de cas selon le thème de la formation et évaluation des atteintes des objectifs par les stagiaires.
3. A l'issue de la formation : Evaluation à chaud individuelle (écrite). Elle permet de mesurer le taux de satisfaction.
4. Evaluation à froid : Questionnaire écrit entre 3 et 6 mois pour mesurer la mise en pratique des acquis en situation professionnelle par le CRTL. Questionnaire envoyé au stagiaire et à son N+1 ou responsable formation.

Programme

Journée 1 (présentiel) - 21 octobre de 9h à 12h30

L'accueil du futur : pourquoi et comment ?

Objectif 1 : Développer un accueil hors des murs attractif et engageant

- Introduction sur l'avenir de la profession de conseil en séjour et les exemples d'OT ayant engagé des démarches d'accueil nouvelles.
- Présentation de retour d'expériences en matière d'OT hors les murs en France.
- Analyse des éléments clé d'une dynamique d'OT en mobilité (avantages, inconvénients...)

Journée 1 (présentiel) - 21 octobre de 14h à 17h30

L'accueil du futur : pourquoi et comment ?

Objectif 1 : Développer un accueil hors des murs attractif et engageant

- Analyse des stratégies possibles.
- Atelier 1 sur la stratégie de l'OT hors les murs : chaque participant définit sa stratégie au regard de sa situation, des exemples analysés et de l'approche du formateur.
- Synthèse et correctifs

Journée 2 (présentiel) - 22 octobre de 9h à 12h30

Organiser l'accueil du futur et hors les murs

Objectif 2 : Comprendre les différences entre accueil dans et hors les murs

- Présentation des moyens et supports possibles pour un accueil de qualité hors les murs, en termes de visibilité, en termes de préconisation et en termes marchand.
- Echanges sur les différences avec un accueil statique à l'OT
- Exemples illustrés et atelier-action 2 sur les outils hors les murs.

Journée 2 (présentiel) - 22 octobre de 14h à 17h30

Organiser l'accueil du futur et hors les murs

Objectif 3 : Concevoir un SADI Sur un territoire et suivi de la démarche engagée

- Présentation des objectifs et des composantes d'un ADI
- Présentation d'outils (diagnostic, feuille de route d'un plan d'action)
- Exemples illustrés
- Conseils pour organiser son accueil hors les murs
- Synthèse des travaux et préparation d'une action test liée au SADI ou à l'OT hors les murs.

Définir son plan d'action entre les jours 2 et 3 (action test)

Journée 3 (visio) - 2 décembre de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30

Retour d'analyse sur les actions tests et développement prospectif sur les nouvelles formes d'accueil

Objectif 4 : Évaluer son dispositif d'accueil hors les murs

- Accueil expérientiel, accueil écotouristique, accueil des clientèles de proximité (présentation des enjeux, techniques et moyens potentiels...)
- Evaluer son accueil du futur et son accueil mobile, pourquoi et sur quels critères ?
- Présentation d'éléments prospectifs de développement de l'activité et du métier : les différentes formes d'accueil et de services d'accueil du futur, le métier d'avenir de designer et coach d'expérience, avec son volet mobile

Bilan/évaluation

Evaluation des acquis et des objectifs de la formation

Bilan du module