

## **PROGRAMME DE FORMATION**

### **2021 - Le service accueil du futur : un accueil hors les murs ? Autres services ?**

**Lieu de la formation : A distance**

**Durée : 3 jours**

**Nombre total d'heures de formation : 21**

**Date(s) : 10 mai, 11 mai, 31 mai**

#### **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

**Salariés de droit privé des organismes institutionnels du tourisme, n'oubliez pas de faire  
votre demande de prise en charge auprès de l'AFDAS !**

#### **Finalité**

Mettre en place le service accueil du futur

#### **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)

## Pré-requis

Aucun

## Caractéristiques et modalités

- **Durée** : 3 jours
- **Nombre d'heures** : 21 heures
- **Dates** : 10 mai, 11 mai et 21 mai
- **Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 - 12
- **Horaires** : 9h00-12h30 et 14h-17h30
- **Lieu** : A distance
- **Code action** : 25024

## 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.
- **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), certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation.
- **Evaluation** :
- En début de formation : évaluation orale des attentes des stagiaires
- A la fin de la formation : Quizz des connaissances et évaluation des atteintes des objectifs par les stagiaires.
- A l'issue de la formation : Evaluation à chaud individuelle (écrite). Elle permet de mesurer le taux de satisfaction.
- 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 : l'accueil du futur : pourquoi et comment ?**

**10 mai de 9h à 12h30**

### **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.

**10 mai de 14h à 17h30**

### **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.

## **Journée 2 - organiser l'accueil du futur et hors les murs.**

**11 mai de 9h00 à 12h30**

### **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.
- Exemples illustrés et atelier-action 2 sur les outils hors les murs.

**11 mai de 14h00 à 17h30**

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

- Synthèse des travaux et préparation d'une action test liée au SADI ou à l'OT hors les murs.

## **Journée 3 - retour d'analyse sur les actions tests et développement prospectif sur les nouvelles formes d'accueil**

**31 mai de 9h00 à 12h30**

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

- Accueil expérientiel, accueil écotouristique, accueil des clientèles de proximité.

**31 mai de 14h00 à 17h30**

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

- Accueil expérientiel, accueil écotouristique, accueil des clientèles de proximité.