

2021- Le conseil engagé : l'accueil à valeur ajoutée

A distance

Dates et durée de la formation

Durée : 2 jours

Date(s) :

15 mars, 16 mars (Nombre total d'heures de formation : 14)

Public cible

conseiller en séjour permanent ou saisonnier, qui souhaite améliorer son accueil des visiteurs

Tarif de la formation :

350 € net de taxes

Salarié de droit privé : Coût venant en déduction de l'enveloppe formation de chaque structure. Vérifier les modalités de prise en charge auprès de votre OPCO. N'oubliez pas de faire aussi votre inscription auprès de l'AFDAS !

Numéro de déclaration d'activité pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO :
76340953834

Objectifs

- Optimiser et professionnaliser l'accueil.
- Définir et mettre en place sa stratégie d'accueil.

Le conseil éclairé en face à face et à distance : écoute, reformulation, élargissement de la demande

Adapter l'accueil physique (les espaces et la circulation, l'accès aux informations)

Développer l'accueil et la relation client à distance via le web, visio, mail

L'approche de la formatrice

– Valoriser les métiers d'accueil, qui pour moi sont ceux qui ont le plus de valeur dans une entreprise. Les conseillers en séjour ont le pouvoir de donner envie aux visiteurs de venir dans la région, de visiter davantage, de dépenser plus tout en étant encore plus enchantés... mais ils peuvent aussi totalement saboter l'image d'une destination et l'économie touristique lorsqu'ils n'exercent pas leur métier correctement. Mon but est donc de leur faire prendre conscience de ces « super pouvoirs » et de l'importance de les utiliser à bon escient. Les participants repartent généralement de la formation remotivés par cette vision de leur métier, et fiers de l'exercer.

Pré-requis

Aucun

Intervenants

Caroline BELIN ARNAUD

Expérience formation :

- * Formatrice tourisme depuis 2003
- * Formations 100% tourisme
- * 95% des stagiaires travaillent en OT

Expériences sur la thématique :

- * Formations « Conseil en séjour, l'accueil à valeur ajoutée » : 526 conseillers en séjours permanents ou saisonniers formés depuis 2011, formation animée depuis 2003

Tarif de la formation : 350 € net de taxes

Salarié de droit privé : Coût venant en déduction de l'enveloppe formation de chaque structure. Vérifier les modalités de prise en charge auprès de votre OPCO. N'oubliez pas de faire aussi votre inscription auprès de l'AFDAS !

Numéro de déclaration d'activité pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO : 76340953834

Contenu de la formation

ETAPE 1 : L'évolution de l'accueil

Partie 1 : La nécessité du conseil en séjour, l'accueil à valeur ajoutée

- Les 3 types de clients : » flash », le « visiteur » et le « client »
- Leurs comportements et leurs attentes vis-à-vis de l'accueillant : attentes communes et spécifiques
- Identification des enjeux en termes d'accueil : notion de valeur ajoutée de l'accueil, lien accueil et vente, importance d'une relation client de qualité, la réassurance au coeur de l'échange
- Bénéfices d'un accueil à valeur ajoutée pour le visiteur, l'accueillant, l'entreprise, les partenaires et le territoire
- La valeur des métiers d'accueil

Partie 2 : La connaissance de l'offre, prérequis indispensable pour bien accueillir et conseiller

- La nécessité de connaître parfaitement son offre, son produit et d'être un expert de la destination
- Identification des moyens à disposition pour améliorer sa connaissance de l'offre

ETAPE 2 : Faire du conseil éclairé en pratique, en face à face, au téléphone, par mail et en visio

Partie 1 : Offrir un accueil de qualité

- Fonctions de l'accueil. A quoi sert un bon accueil ? Prise de conscience du lien entre un bon accueil et dépenses
- Les premières secondes dans l'accueil en face à face
- FOCUS : l'aménagement de l'espace d'accueil pour bien conseiller : agencement de l'espace pour informer, travailler et vendre, circulation des flux optimisée, emplacement des services, etc.
- Le non verbal et le verbal dans l'accueil : liste des mots et attitudes à utiliser, à éviter et à proscrire

Partie 2 : Ecouter et questionner pour comprendre la demande du client : L'ETAPE CLE

Cette partie sera longuement approfondie, car c'est l'étape la plus difficile à bien réaliser et celle que les conseillers en séjour maîtrisent le moins bien en général. Or si cette étape n'est pas menée correctement, l'étape du conseil ne peut pas être efficace.

- Observer son client pour mieux l'accueillir

- L'écoute, la clé pour comprendre le client, ses vraies questions, ses besoins (explicites, implicites et latents) et ses motivations
- Questionner : les questions à poser, les types de questions, dans quels cas les utiliser, risques avec certaines questions
- Reformuler, pour faire la transition avec les conseils

Partie 3 : Proposer des conseils personnalisés et argumenter pour convaincre

- Qui conseiller ? Tous les clients ne veulent pas de personnalisation
- Quoi conseiller ? Comment conseiller ? Comment personnaliser ? Comment présenter ses conseils ?
- Savoir argumenter pour convaincre : travail sur une fiche argumentaire
- Passer de l'accueil à la vente : comment proposer des produits en vente en complément du conseil ?
- Présenter ses conseils sous forme de « programme journée » pour faire rester le touriste et prolonger son expérience sur place

Partie 4 : Savoir conclure positivement son accueil

- Savoir conclure en face à face et à distance

Méthodes pédagogiques

- Formation interactive : méthodologie participative, partage d'expériences, apports théoriques et cas concrets...
- Support de formation papier

Moyens d'évaluation

- Questionnaire de satisfaction
- Plan d'actions personnel : chaque stagiaire prend le temps de noter les actions qu'il s'engage à mettre en œuvre suite à la formation
- Quizz avec 10 questions clés sur la formation pour l'évaluation des acquis

- **Nombre de personnes** : 12
- **Code action** : 25022