

# **2021 - Accueil personnalisé : expérience client**

## **Lieu de la formation : A distance**

**Durée : 1 jour**

**Nombre total d'heures de formation : 7**

**Date(s) : 3 juin (matin), 10 juin (matin)**

### **Tarif de la formation**

**160 € 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**

Professionnaliser son accueil via la valorisation de la relation client.

### **Objectifs opérationnels**

1. Faire vivre au client une expérience pour le fidéliser afin qu'il devienne un prescripteur de la destination.
2. Développer un accueil éclairé,
3. Redonner du sens à son métier

### **Public cible**

Conseillers en séjour (niveau perfectionnement)

### **Pré-requis**

Être en charge de la relation client

### **Caractéristiques et modalités**

- **Durée : 1 jour sur 2 1/2 journées**

- **Nombre d'heures** : 7 heures
- **Dates** : 3 juin et 10 juin
- **Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 - 11
- **Horaires** : 9h-12h30
- **Lieu** : A distance
- **Code action** : 25023

## Intervenants

### Raphaëlle KELLENER, PUZZLE

Responsable accueil et qualité durant 20 ans, Raphaëlle propose une réelle approche terrain. Elle connaît la réalité des Offices de Tourisme, les peurs, les contraintes et les attentes de ceux qui ont pour mission d'assurer la mise œuvre d'un tel projet.

Elle apporte une expertise qui puisse être comprise et partagée mais aussi des outils et méthodes facile à mettre en oeuvre et pragmatiques.

Mise en place, suivi et renouvellement de certification et labellisation durant 6 ans dans un OT de catégorie 1. Implication dans le réseau des OT PACA (réalisations d'audits croisés)

### Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

- **Moyens mis à disposition** : Vidéos, livret de formation.
- **Méthodes pédagogiques** : Apports théoriques, temps d'échanges, atelier de réflexion par groupe, réalisation d'outils, stimulation de l'intelligence collective. Vidéos, Power-Points, Livret de formation, etc...

### Suivi et évaluation

- **Suivi** : Tableau de suivi des présence/capture écran, certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation.
- **Evaluation** :
  1. Evaluation amont afin de personnaliser la formation : Questionnaire individuel pour déterminer le niveau de connaissance sur la thématique, évaluer les attentes et le profil de chaque participants
  2. En fin de formation, un plan d'action individuel est remis à chacun. Il permet de s'auto-évaluer sur chaque notion et concept de la formation et de déterminer les actions que le participant pense ou souhaite mettre en place immédiatement, à 3 mois ou à 6 mois.

3. A l'issue de la formation : Questionnaire individuel (écrit) est réalisé. Il permet de mesurer le taux de satisfaction et l'atteinte des objectifs pédagogiques.
4. Evaluation à froid : Questionnaire écrit à 6 mois pour mesurer la mise en pratique des acquis en situation professionnelle et de vérifier l'ancrage des connaissances (questionnaire basé sur le plan d'action individuel). L'intervenante reste disponible pour répondre toutes les questions inhérentes à la formation sans limite de temps.

## Programme

### Jour 1 - 3 juin : 9h00-12h30

- **Le métier de conseiller en séjour : vers le design de séjour**

pour repositionner le rôle du conseiller en séjour, responsabiliser la mission et mesurer les transformations nécessaires répondre aux nouvelles attentes des clients

- **L'expérience client : un parcours client sans couture**

pour comprendre le concept d'expérience et sa structuration.

- **L'importance d'un réseau fort :**

pour savoir animer la mise en oeuvre du marketing de séjour, pouvoir élaborer des offres et des services attendues par le client.

### Jour 2 - 10 juin : 9h- 12h30

- **Les nouveaux outils de la relation client : les bonnes pratiques d'une relation client réussie**

pour connaître les outils, comment les utiliser, comprendre à qui ils s'adressent et pourquoi ils sont nécessaires.

- **Le service relation client : la personnalisation tout au long de l'expérience**

pour construire des propositions selon le profil client, les transformer en acte d'achats, s'assurer la satisfaction, le cas échéant traiter la non satisfaction et fidéliser la relation.