

# PROGRAMME DE FORMATION 2022

## Accueil personnalisé : expérience client

### Lieu de la formation : Montpellier

Durée : 3 jours

Nombre total d'heures de formation : 21

Date(s) : 3 octobre, 4 octobre, 5 octobre

### **Tarif de la formation**

450 € 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 ! Sans convention de formation à jour dans l'espace Afdas, le CRTL au moment de la facturation, se verra dans l'obligation de facturer directement la structure.**

### **Finalité**

Qualifier et professionnaliser l'accueil client (Hyperpersonnalisation de l'accueil) en développant un accueil personnalisé et vendeur

### **Objectifs opérationnels**

Etre en capacité de proposer un service accueil adapté à la demande client : faire vivre au client une expérience pour le fidéliser.

Développer un accueil éclairé, offrir un accueil vivant en fonction de sa personnalité.

Redonner du sens à son métier.

Enchanter les visiteurs et valoriser la destination pour optimiser l'acte d'achat (séjour, hébergement, activité..). Professionnaliser le traitement de la demande. Utiliser toutes les techniques du CS

### **Public cible**

Conseillers en séjour

### **Pré-requis**

Aucun

### Caractéristiques et modalités

- **Durée** : 3 jours
  - **Nombre d'heures** : 21 heures
  - **Dates** : 3, 4 et 5 octobre
  - **Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 - 12
  - **Horaires** : 9h-12h30 et 14h00-17h30
  - **Lieu** : Montpellier
  - **Code action** : 26023
- 
- **Accessibilité** : Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. En amont de la formation, nous définissons ensemble comment vous proposer le parcours le plus adapté.
  - **Modalités d'accès** : Inscription en ligne sur le site pro du CTRL Occitanie <https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>
  - **Délai d'accès** : Les formations du CTRL Occitanie sont accessibles de leur mise en ligne jusqu'à 15 jours avant la 1ère journée de formation (temps requis pour confirmation de la session et envoi des convocations). Passé ce délai, il est préférable de prendre contact avec le service formation pour s'enquérir des éventuelles places disponibles et des possibilités d'inscriptions en ligne. *Contacts : Sylvie Bonnefoy au 04 30 63 84 25 ou formation@crtoccitanie.fr*

### Intervenants

#### Raphaëlle KELLENER, PUZZLE

Responsable accueil, qualité et formations durant 21 ans dans un OT catégorie 1, Raphaëlle est formatrice depuis 2 ans. Elle travaille principalement sur les thématiques en lien avec la qualité de l'expérience client.

### Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

- **Moyens mis à disposition** : Support PPT  
Vidéos  
Mind Mapping (Carte mentale)  
Application WEB : mentimeter, openo, wooclap  
Atelier de travail collaboratif  
Auto-évaluation en situation Métaplan

- **Méthodes pédagogiques** : La méthode participative est toujours privilégiée pour permettre l'implication individuelle au service du collectif, utiliser les compétences et les faire évoluer.  
La méthode interrogative est également largement utilisée pour susciter la réflexion et la recherche d'éléments de réponse dans sa propre expérience, et introduire de nouveaux concepts  
La méthode expositive pour apporter des preuves statistiques et évoquer des sources externes inspirantes
  
- **Suivi et évaluation**
  - **Suivi** : Tableau de suivi des présences/capture écran, certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation.
  - **Evaluation** :
    1. Evaluation amont afin de personnaliser la formation : Questionnaire Google Form permettant d'identifier les attentes, les motivations et le niveau de l'apprenant.
    2. Evaluation des acquis des stagiaires : Evaluation formative : QUIZZ avec résultat individualisé à chaque fin de module.  
Production d'un plan d'action (au moins une action) en lien avec les objectifs de la formation (stratégie, analyse de l'offre, recrutement des membres ou proposition d'atelier)  
Evaluation sommative : QUIZZ avec résultat individualisé
    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.

## Programme

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

L'accueil dans les OT : de l'information à la personnalisation.

Qu'est-ce que l'accueil dans les OT en 2022 ?

Identification des clientèles, tendances et évolution de la relation client

La capacité d'adaptation évidente des services d'accueil (histoire des fonctions d'accueil dans les OT)

### Jour 1 : 3 octobre 14h00-17h30

L'influence du digital dans la relation client en OT (les outils et leur utilisation)

**Jour 2 : 4 octobre 9h00-12h30**

Conseiller en séjour, expert du territoire et de la relation interpersonnelle (compétences techniques et comportementales)  
La place des émotions dans la relation (quotient émotionnel et gestion de sa propre communication)

**Jour 2 : 4 octobre 14h00-17h30**

La personnalisation (l'identification des clientèles et de leur parcours, le questionnement pierre angulaire de la relation client personnalisée)

**Jour 3 : 5 octobre 09h00-12h30**

Oser la prescription pour réveiller l'engagement des clients et transformer naturellement le conseil en vente (les étapes à marquer pour pouvoir faire une proposition validée par le client, la construction d'un argumentaire valorisant, les objections : se préparer à les lever)

**Jour 3 : 5 octobre 14h00-17h30**

Le portrait-robot du conseiller en séjour (le profil du conseil en séjour inspirant : les savoirs, les savoir-être et les savoir-faire à mettre en oeuvre)