

PROGRAMME DE FORMATION 2022
Conseil en Séjour, l'accueil à valeur ajoutée
Lieu de la formation : Aveyron (formation spécifique)
Durée : 2 journées
Nombre total d'heures de formation : 14
Date(s) : 4 et 5 avril

Tarif de la formation

200 € 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

Pouvoir accueillir le client en lui prodiguant accueil et conseils à valeur ajoutée

Objectifs opérationnels

1. Prendre conscience de **l'importance de la mission « accueil »** et du rôle fondamental des relations humaines
2. Faire un **bilan de son accueil** : points forts et points à améliorer en face à face, au téléphone et par mail
3. **Etre capable de faire un accueil à valeur ajoutée en face à face, au téléphone et par E-mail en appliquant les techniques vues en formation**

Public cible

Personnel d'accueil saisonnier ou permanent.

Pré-requis

Aucun.

Caractéristiques et modalités

- **Durée** : 2 journées
- **Nombre d'heures** : 14 heures
- **Dates** : 4 avril, 5 avril
- **Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 - 12
- **Horaires** : 9h00-12h30 et 14h00-17h30
- **Lieu** : Aveyron (lieu à définir)
- **Code action** : 260056

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 CRTL 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

Expérience Caroline Belin dans la formation depuis 2003

100% de formations tourisme

Public formé : env. 95% d'employés d'Offices de Tourisme

Formation du TOP 5 : 265 stagiaires formés depuis 2011 – Formations Animation du Réseau de Sociopros + Services aux Sociopros

Clients : Trajectoires Tourisme / Innovation & Développement Tourisme 74 / CRT

Occitanie / CRT Centre Val de Loire / OT Bretagne / Conseil Général des Vosges / Essonne

Tourisme / OT Normandie / Fédération Réunionnaise du Tourisme / Cévennes Tourisme

Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

Moyens mis à disposition : Présentiel : remise d'un support de formation papier / pas besoin d'ordinateur

Méthodes pédagogiques : 30% apports théoriques PowerPoint

30% apports théoriques issus d'une méthode participative

40% mise en application avec des exemples concrets –validation des acquis

Suivi et évaluation

Suivi : Feuille d'émargement, certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation.

Evaluation :

1. Evaluation amont : Questionnaire d'avant formation pour évaluer les attentes et le niveau des stagiaires (échelle 1 à 10).
2. Pendant et à la fin de la formation : Tour de table introductif, échanges avec la formatrice, exercices d'application, mises en situations sur la base du volontariat, quizz final, plan d'action personnel
3. A l'issue de la formation : Evaluation à chaud individuelle (écrite) par le CRTL. 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.

Programme

JOUR 1 – 04 avril 9h-12h30

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 : face à face, téléphone et E-mail. Impact de **l'aménagement de l'espace d'accueil**
- Le **non verbal** dans l'accueil : mimiques, gestes, regard, sourire, tenue...
- **Le verbal dans l'accueil : ton, mots interdits, débit...**

JOUR 1 – 04 avril 14h-17h30

Partie 2 : Ecouter et questionner pour comprendre la demande du client

- **Observer** son client pour mieux l'accueillir
- **L'écoute**, étape clé pour comprendre son client et identifier ses besoins (explicites, implicites et latents) et motivations
- **Questionner : les questions à poser, les types de questions, dans quels cas les utiliser, risques avec certaines questions**

JOUR 2 – 05 avril 09h-12h30

Partie 3 : Proposer des conseils personnalisés et argumenter pour convaincre

- Conseiller et savoir orienter son client de manière personnalisée est **l'étape la plus complexe**.
- **Qui conseiller ?** Tous les clients ne veulent pas de personnalisation
- **Quoi conseiller ? Comment conseiller ? Comment présenter ses conseils ?**
- Savoir argumenter pour **convaincre** : travail sur une **fiche argumentaire**
- **Savoir élargir suite à une demande précise**

JOUR 2 – 05 avril 14h-17h30

Partie 4 : Savoir conclure positivement son accueil

- Conclure en face à face et à distance : E-mail, téléphone
- **Application : mise en situation récapitulative**