

## **PROGRAMME DE FORMATION 2022**

### **Conciergerie de destination :**

*Valoriser l'expertise locale et relationnelle avant,  
pendant et après le séjour*

**Lieu de la formation : A distance**

Durée : 2 jours

Nombre total d'heures de formation : 14

Date(s) : 7 novembre, 8 novembre

#### **Tarif de la formation**

**580 € net de taxes.**

**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.**

#### **Objectifs opérationnels**

Développer les compétences techniques des personnes en lien avec le voyageur sur les différents canaux.

Mettre l'accueil au centre du dispositif de l'office de tourisme, que ce soit l'accueil au comptoir, l'accueil à distance ou l'accueil déporté sur le territoire

Redonner un sens aux métiers d'accueil et renforcer l'expertise,

Accompagner dans la maîtrise des outils numériques relationnels

Faciliter l'interaction et la transmissions d'informations vers les outils numériques du client en séjour

Devenir un Expert local multicanal et un Créateur de Belles Rencontres / de Moments Locaux

#### **Public cible**

Professionnels de l'accueil touristique

#### **Pré-requis**

- avoir une activité en lien avec le secteur touristique
- savoir lire et écrire en français
- aucune compétence technique ou informatique requise

## Caractéristiques et modalités

- **Durée** : 2 jours
  - **Nombre d'heures** : 14 heures
  - **Dates** : 7 et 8 novembre
  - **Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 - 12
  - **Horaires** : 9h-12h30 et 14h00-17h30
  - **Lieu** : A distance
  - **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 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](mailto:formation@crtoccitanie.fr)*

## Intervenants

**Pierre ELOY, TOURISTIC**

**PIERRE ELOY**

Dirigeant de TOURISTIC et co-fondateur des Agitateurs de Destinations Numériques, deux sociétés basées à Bordeaux en France. Pierre ELOY est un expert du développement touristique francophone, qui aime partager ses convictions sur l'importance de l'expertise humaine dans un univers digital fort.

Il sait s'entourer de personnes compétentes, avec des valeurs communes pour faire sortir le meilleur des acteurs concernés par nos projets. Associant les solutions numériques à la valorisation des compétences humaines, il accompagne des destinations en France et au Québec sur la professionnalisation des équipes et sur l'expression de leur créativité dans la définition de stratégies relationnelles.

Pierre adore également pousser une équipe complète à faire un pas de côté, à oser dans une bulle de confiance. L'implication des acteurs locaux, rassemblés loin des plafonds moches, est une conviction incontournable qu'il vous partagera :)

A travers des conférences, des journées de formation, des stages créatifs, il a à cœur de voir les forces vives d'une destination devenir de vrais Experts Locaux de Confiance aux côtés de leurs membres convaincus et impliqués !

## **Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques**

**Moyens mis à disposition** : Remise d'un support de présentation / powerpoint

**Méthodes pédagogiques** : apport théorique, mises en situation, étude de cas concrets, exercices pratiques, échanges d'expérience, travail en groupe.

- **Suivi et évaluation**

- **Suivi** : Tableau de suivi des présence, certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation.
- **Evaluation** :
  1. Evaluation amont afin de personnaliser la formation :
  2. Evaluation des acquis des stagiaires : études de cas, quizz, mises en situation, travaux pratiques et travaux de groupe.
  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 professionnel et de vérifier l'ancrage des connaissances.

## **Programme**

**JOUR 1 : 7 novembre de 9h00-12h30/14h00-17h30**

NOUS SOMMES DE FIERS BIENVENUTEURS

MISE EN CONTEXTE ET COMPORTEMENTS DE LA CLIENTÈLE

La relation client est un chantier qui connaît de fortes évolutions technologiques mais aussi organisationnelles. A partir d'une balade relationnelle introductive, nous amènerons tous les

participants à un niveau commun de connaissances pour imaginer les bases d'une nouvelle façon d'aborder le quotidien d'un office de tourisme.

## LE MUR DES KIFFS

Pour demander aux participants d'aller plus loin dans leur rôle d'experts de la relation client avant, pendant, après séjour, il est bon de se rappeler la chance que nous avons de faire ce métier. Nous prendrons donc un moment pour partager des moments personnels qui ont marqué ces experts locaux et nous concentrerons ces souvenirs sous forme de nuage de mots positifs. Cela nous permettra d'aborder la notion de sketchnote.

## LA DÉFINITION D'UN MOMENT PARFAIT

Il est subjectif, personnel, singulier, ce moment où tout est réuni pour que mon voyage soit parfait. A travers un exercice collectif, nous allons trouver ensemble une définition personnelle du Moment Parfait de vacances ou d'expérience réussie.

## VALORISER ET MARKETER SES COMPÉTENCES

Nous ne sommes pas assez habitués à dire que nous sommes compétents. Nous allons prendre le temps de nous rappeler que nous avons des atouts pour que les voyageurs nous fassent confiance. Ce moment est très important pour que les participants prennent conscience de LEUR importance dans l'expérience de voyage réussie. Impossible de se revendiquer Expert local (Conciergerie de Destination) sans confiance en soi et en ses

« pouvoirs » de créateur de moments parfaits.

Nous commencerons par un atelier ... pas si simple que cela :) ... qui permettra de définir en trois ou quatre arguments la valeur ajoutée de votre équipe dans l'expérience d'un voyage réussi.

## **JOUR 2 : 8 novembre de 9h00-12h30/14h00-17h30**

### CONCIERGERIE MULTICANALE D'EXPERTS LOCAUX

Nous ne sommes pas des professionnels de l'accueil ! Quand on demande à un voyageur s'il a été bien accueilli, on parle de 10 secondes qui initient une rencontre... un bonjour, un sourire, une attention vraie... de 10 secondes. Donc vous n'êtes pas des professionnels QUE de l'accueil. Vous êtes de vrais experts de la relation client attentionnée avant, pendant et après séjour.

### LA CONCIERGERIE... C'EST D'ABORD UN ÉTAT D'ESPRIT

9 voyageurs sur 10 ne pousseraient pas la porte d'un office de tourisme, il est temps de proposer l'excellence du service relationnel des concierges de palace à l'échelle d'une destination, dans une stratégie de canaux relationnels « multicanal ».

Nous utilisons le terme de conciergerie pour vous rapprocher d'acteurs connus pour leur excellence de services personnalisés, avec des clefs d'or sur le col de leur veste : Les concierges Clefs d'Or. Nous avons la chance de souvent collaborer avec elles et eux et j'aurai plaisir à vous définir subjectivement notre notion de Conciergerie à partir de plusieurs exemples de conciergeries... de palace, de quartier, de voyage ou d'immeubles. Derrière ces métiers, des valeurs communes que nous partageons dans les offices de tourisme mais que nous ne savons pas souvent valoriser... VOUS ETES IMPORTANTS dans mon expérience de voyage réussi.

### **LE MULTICANAL ... DE L'EXPERT LOCAL**

Dans des contextes d'élargissements de destinations, de bureaux d'informations touristiques disséminés sur le territoire, il est vital de développer l'échange entre les experts locaux (les conseillers en séjour) entre ces BIT et d'offrir la chance aux voyageurs de vous contacter avant/pendant/après séjour quel que soit le canal utilisé.

A partir de cas concrets, passons en revue les points de contacts disponibles pour l'expert local multicanal : Email, Chat en ligne, Messenger, SMS / Whatsapp, Courrier papier, Site web, etc...

### **INVENTEUR DE SUPPORTS RELATIONNELS DE CONFIANCE**

Prenons le temps de repenser les supports de communication relationnels « papier » et web en y intégrant les notions originales vues en amont dans le cursus. L'objectif est de garder le lien ou de le créer avec un voyageur d'un jour ou d'une vie pour valoriser la Conciergerie de Destination dans l'office de tourisme mais aussi chez les acteurs touristiques, commerçants et partenaires de la destination.

Résultat attendu : créer des supports relationnels opérationnels à la sortie de la formation pour les déployer dans sa structure et chez ses partenaires.

### **PARTAGER DES MOMENTS LOCAUX ORIGINAUX ET PRENDRE PLAISIR À FAIRE DES SURPRISES**

### **RACONTER UN MOMENT LOCAL**

Nous allons oublier que nous sommes des professionnels du tourisme sur la destination pour juste se replacer en tant que local, qui a ses petits plaisirs sur ce territoire. Chacun va pouvoir partager un moment qu'il aime et qu'il n'oserait pas retrouver forcément sur un support de communication d'office de tourisme, parce que ce moment est parfois trop banal. Nous

sommes fiers de valoriser le Tourisme Banal, celui qui est fait de ces petites rencontres locales, de ces fêtes de village, de ces marchés du matin, de ces balades autour de la maison, de ces rencontres avec des gueules du coin absolument magiques ... mais qu'on n'imagine pas intéresser les visiteurs ... et c'est tout le contraire.

Alors nous allons vous proposer sans aucune expertise web de créer en duo/trio un Moment Local. Vous entrez dans la peau de ces fameux "blogueurs / influenceurs" ... mais en restant vous, chanceux locaux qui vivez là toute l'année. Nous allons vous faire découvrir des outils numériques vous permettant de faire partager des moments de vie locale autrement que par le prisme classique du SIT. Nous allons travailler avec des outils numériques très accessibles permettant un rendu esthétique bluffant à partir des créations des participants

Résultat attendu : prise de conscience de son potentiel créatif, en première au desk pour raconter des moments locaux parfaits, il est temps de le faire en ligne facilement.

### **ON A LA CHANCE DE POUVOIR FAIRE DES SURPRISES**

Imaginez le nombre de métiers qui vous envient... Rappelez vous la dernière fois où vous avez fait une surprise à quelqu'un (excepté le fameux anniversaire surprise des 40 ans). On a une chance extraordinaire dont on ne profite pas assez, nous avons un métier dans lequel nous pouvons faire des surprises... dans lequel nous devrions toujours faire des surprises. Il n'y a pas plus belle attention personnalisée que de surprendre quelqu'un, en interne, un voyageur, un prestataire touristique... Nous allons découvrir le marketing de la surprise.

### **VALORISATION DE PÉPITES LOCALES & CO-CRÉATION DE DESTINATION**

Afin de rester dans l'aire de jeux des voyageurs et des acteurs touristiques, il est important de réinventer certaines missions d'un office de tourisme. La valorisation de pépites locales va de pair avec les produits touristiques valorisés. Au-delà d'un projet numérique, il s'agit de voir ensemble l'importance de l'animation de terrain auprès des acteurs touristiques, mais aussi de la population locale pour faire ressortir les Pépites locales, les Secrets locaux qui changeront la façon de faire la promotion d'une destination avant et pendant le séjour.

### **ET DEMAIN, VOTRE PREMIER PAS**

Il sera temps de conclure cette formation en invitant chaque participant à s'engager vers un « premier pas » réalisable au sein de sa structure. C'est un moment d'échange, de partage