

PARCOURS

"APEX - ACCUEIL PAR L'EXCELLENCE"

(La société "TOURISTIC" dispensera l'ensemble de ce parcours)

Si on considère en général qu'un touriste sur dix entre dans un Office de Tourisme cela signifie que 9 sur 10 n'y entre pas !

Deux questions se posent :

- Sommes-nous performants dans l'accueil et le renseignement pour le visiteur entré dans l'Office de Tourisme ?
- Comment renseignons-nous celui qui ne rentre pas dans l'Office de Tourisme ?

Pour y répondre, plusieurs constats sont à prendre en compte :

- les moyens d'informations à disposition des visiteurs sont décuplés. Le visiteur souhaite l'instantanéité et l'information partout où il se déplace.
- Le numérique peut dans un certain nombre de cas remplacer la brochure.
- 80 % des demandes de renseignements peuvent être couvertes par des outils d'information existants.
- l'Office de Tourisme va évoluer dans son métier d'accueil. Il recevra directement moins de personnes au comptoir et renseignera plus à distance. D'agent d'accueil, l'Office de Tourisme va devenir animateur d'équipe et conseiller en séjour physique et numérique. C'est cette nouvelle fonction qu'entend explorer l'APEX.

Public

Conseillers en séjour.

Contenu / Méthode

La formation permet d'aborder :

- La méthode du SADI (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information)
- La médiation numérique
- L'acte de renseignement face à face et téléphonique
- L'acte de renseignement à distance
- L'animation des acteurs touristiques locaux

Objectifs

- 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, dans l'observation des clientèles et l'évaluation du service rendu aux clientèles touristiques

Le parcours se compose de 10 jours de formation.

Modalités d'inscriptions

Compléter le bulletin d'inscription via le formulaire en ligne qui vous engage sur l'ensemble du parcours **avant le 15 mars 2018.**

Une participation de 200 € TTC de frais de dossier, pour ce parcours et par personne vous sera demandée (soit 10 jours de formation).

Merci de faire un chèque **par participant** afin de faciliter la gestion des inscriptions.

Au programme : l'excellence au quotidien !

Lancement du parcours de formation (1j) -

Lille : 18 septembre 2018 (avec les dirigeants)

- Journée d'échange et d'information sur le parcours pour les stagiaires et leurs dirigeants.

L'acte de renseignement en face à face (Jours 2-3 et 4) -

Lille : 1,2 et 3 octobre 2018

- La dynamique de la relation : Création d'une relation interpersonnelle
- Les techniques d'accueil : si possible, journée de formation délocalisée dans un office de tourisme ayant entrepris une refonte de l'accueil physique et numérique.
- Le conseil en séjour en office de tourisme : l'accueil prescripteur du territoire, le service à la clientèle

Schéma d'accueil et de diffusion de l'information (Jours 5 et 6) -

Lille : 15 et 16 octobre 2018

- SADI dans les murs
- SADI hors les murs

Animation de acteurs touristique locaux et usage du numérique (Jours 7 - 8)

Lille : 5 et 6 novembre 2018

- Animation des acteurs touristiques locaux sur les sujets d'expérience client et de "Conseil éclairé"
- Devenir un expert local de destination équipé de numérique
- l'Apex...un peu Reporter de Territoire
- l'Apex...un peu #Community#Motivateur

En route vers la conciergerie de destination (Jour 9)

Lille : 15 novembre 2018

- Relation numérique, posons le contexte
- Définition commune de votre parcours client et des points de contacts relationnels
- Relation client en ligne par le chat et sur les réseaux sociaux
- E-réputation et animation des discussions en ligne

Clés d'or, Internet de séjour et feuille de route co-créée (Jour 10)

Lille : 16 novembre 2018 (avec les dirigeants)

- Les secrets de la recette du cocktail "Internet de séjour"
- Préparation co-créative APEX/DG du plan d'actions