

## **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