

## « APEX MANAGERS »

(La société TOURISTIC animera ce module)

### PROGRAMME

**Lille, 30 septembre et 1<sup>er</sup> octobre 2019**

#### **Objectifs pédagogiques globaux**

- Mettre le métier d'accueil au centre des différentes missions de l'Office de Tourisme.
- Donner les clés de décisions aux managers des structures ayant suivi l'APEX
- Redonner un sens aux métiers d'accueil et renforcer l'expertise,
- Manager et valoriser ses équipes d'accueil via une approche APEX
- Devenir un facilitateur de rencontres en voyageurs, entre prestataires locaux
- Travailler avec ses prestataires touristiques dans un esprit de co-création des actions engageantes
- Connaître les bonnes pratiques d'un management « APEX ».
- Travailler en collectif pour faire émerger des idées innovantes et créatives.
- Partager les bonnes pratiques au sein du réseau

#### **Contenu**

##### **Jour 1**

Partage, échanges et mise à niveau pour tout le monde sur l'ensemble des sujets concernant le développement « relationnel » et partenarial (avec ses adhérents) d'un DMO. Reprise des principes de l'Accueil par Excellence partagé pendant 10 jours par ses collaborateurs APEX

##### **Mise en contexte et comportement 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 la mission de conseil en séjour

##### **Notions de marketing territorial & nouveaux métiers**

Pour optimiser l'impact de vos actions de conseil, d'accompagnement et de relation client, il est important de revenir aux bases du marketing. Identifier ses flux touristiques, ses acteurs majeurs, ses cibles prioritaires, ses demandes principales, voici autant de sujets qui feront des offices de tourisme engagés des experts de la relation client (Voyageurs) dans leurs murs, hors les murs, mais aussi dans les murs des prestataires touristiques. De nouveaux émergent au sein des offices de tourisme, nous prendrons le temps de les mettre en lumière ensemble

##### **Team buildeur de destination loin des plafonds mouches**

Relation avec ses prestataires, créer ou optimiser les services aux professionnels en lien avec l'expertise de la relation client. Recherche de solutions de conseil éclairé impliquant les prestataires touristiques de la destination.

Réenchâter les rencontres avec les prestataires touristiques pour imaginer ensemble les solutions, les supports de communication, la stratégie relationnelle de demain.

##### **Expert local de destination multicanal**

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 contacts « multicanal »

## **Jour 2**

A partir des acquis de chacun, des apports du jour 1 et des ambitions de chacun, nous allons travailler ensemble pour définir à la fin de cette seconde journée une feuille de route pour chacun en matière d'accueil et de relation client (et relation partenariale)

### ***Les réussites et les freins des initiatives « APEX » de terrain***

L'Apex est une formation assez mature aujourd'hui pour avoir de vrais retours d'expériences terrains. A partir de ces exemples divers et concrets, nous pourrons faire ressortir ensemble une liste de points importants à respecter pour réussir l'essai.

### ***Faisons émerger les idées ensemble***

A partir du parcours relationnel, les participants choisiront des projets concrets et nous allons les creuser en utilisant un canevas de projet. Ce canevas servira à convaincre un décideur avec une vue d'ensemble du projet.

### ***Le pitch du projet***

Chaque groupe conclura son projet par une présentation à l'ensemble des participants.

### ***Et demain, vos premiers pas***

Il sera temps de s'engager vers un « premier pas » réalisable au sein de sa structure. C'est un moment d'échange, de partage de ressentis et d'engagement vers une Conciergerie de Destination, chacun à son échelle, avec ses moyens et ses ambitions.

### ***Esprit Apex au sein du réseau des Hauts-de-France***

Profitons de ce moment entre managers pour imaginer avec vos animateurs de réseau les actions concrètes à mener pour concrétiser cette façon de travailler « Apex ».

### ***Méthodes Pédagogiques***

Outils, méthodes, moyens pédagogiques et supports remis aux stagiaires

Apport théorique, mises en situation, étude de cas concrets, exercices pratiques, échanges d'expérience, travail en groupes

Remise d'un support de présentation / powerpoint

### ***Modalités d'inscriptions***

Compléter le bulletin d'inscription via le formulaire en ligne qui vous engage sur l'ensemble de la formation avant **le 29 mars 2019**.

Une participation (par personne) de **40 € TTC** de frais de dossier vous sera demandée pour ce module. Merci de faire un chèque (ou un virement) par participant et ceci afin de faciliter la gestion des inscriptions.