

## CAHIER DES CHARGES - ANNEE 2013

### PROGRAMME LOCAL DE FORMATION INTERFILIERES

Territoire concerné : Pays Val de Garonne-Gascogne



### Axe 1 : Qualification de l'offre agritouristique et développement des circuits courts

#### Module PVGG1 : Technique d'accueil et de communication pour améliorer la qualité du service

#### 1. Contexte :

La démarche qualité est essentielle pour un territoire, notamment lorsque celui-ci souhaite faire de la qualité des prestations touristiques un atout concurrentiel.

Le Pays Val de Garonne Gascogne l'a bien compris et sait à quel point la qualité, lorsqu'elle est portée à l'échelle d'un territoire, peut être un pivot de développement touristique. C'est pourquoi, il a souhaité se positionner dès 2010 et enclencher une vraie dynamique autour de la qualité. Travailler de façon pragmatique et technique sur l'importance de ce type de management et d'évaluation auprès des acteurs touristiques est un élément clé pour l'avenir de l'économie touristique du territoire.

Les actions de formation menées depuis trois ans, ont permis d'aboutir à la mise en place :

- d'un comité de pilotage constitué des représentants des deux Offices de Tourisme et des filières professionnelles
- d'une grille d'évaluation qualité du territoire avec la liste des critères et engagements à respecter pour pouvoir entrer dans le réseau (remarque : cette grille tient bien évidemment compte des exigences liées à la démarche « Sourire en Lot-et-Garonne », initiée par le CDT 47)
- d'une charte de réseau permettant d'établir la liste des engagements et règles du jeu à honorer afin d'assurer des services et des prestations de qualité aux touristes en séjour sur le territoire.
- la réalisation d'audits blancs pendant l'été 2011 afin d'engager une transition vers le label Qualité Sourire. Chaque prestataire ayant suivi les formations Qualité, a été pré-audit afin d'évaluer la qualité de son accueil. Dans l'ensemble, les audits ont été satisfaisants et ont permis aux prestataires de se situer par rapport au référentiel Qualité. Ils ont suivi les recommandations qui leur avaient été faites et ont engagé les mesures correctives nécessaires à l'obtention du label.

Aujourd'hui, le Pays Val de Garonne-Gascogne souhaite capitaliser sur cette dynamique et mobiliser un autre groupe d'acteurs touristiques autour de la notion même de qualité. Suite à un rapide état des lieux des prestataires touristiques du territoire, nous avons identifié la filière agritouristique comme celle ayant le plus besoin d'actions de professionnalisation. En effet, ces prestataires touristiques (producteurs, réseau des Fermes de Garonne, viticulteurs, fruits et légumes, pruneau, canard gras...) possèdent des exploitations ou propriétés ouvertes au public mais le « Tourisme » n'est pas leur cœur de métier.

Aujourd'hui, nous sommes forcés de constater que peu d'entre eux s'inscrivent véritablement dans une logique d'agritourisme :

- Les locaux, les espaces d'accueil ne sont pas toujours adaptés pour accueillir les touristes
- Ils ne connaissent pas l'offre touristique locale et ne renvoient pas vers les autres prestataires touristiques
- La qualité de l'accueil/services doit être améliorée
- L'utilisation des outils web n'est pas maîtrisée
- Ils ne travaillent pas toujours en réseau et n'ont pas tissé les liens commerciaux nécessaires à leur développement

Afin d'aider ces prestataires touristiques à améliorer la qualité de leur accueil, nous avons choisi de les accompagner et de consacrer un module de formation **aux techniques d'accueil et de communication**.

## **2. Les objectifs de la formation :**

Ce module de formation doit leur permettre d'intégrer les bases de l'accueil en termes de comportements, attitudes et techniques. Ils devront apprendre les principes de communication relationnelle et assimiler les pratiques de prescriptions. Cette formation doit leur permettre d'améliorer au quotidien la qualité de leur service/prestation et de faire en sorte qu'ils deviennent les ambassadeurs d'un accueil de qualité sur le territoire du Pays Val de Garonne-Gascogne.

Les notions qui devront être abordées lors de la formation sont les suivantes :

- Apports théoriques et fondamentaux sur la notion de « Qualité »
- Intégrer les bases de l'accueil en termes de comportement, attitude et techniques
- S'approprier les critères du référentiel Qualité « Sourire en Lot et Garonne »
- Adopter les bonnes attitudes et assimiler les principes de la communication relationnelle (la communication verbale et non verbale)
- Connaître l'offre touristique pour valoriser le territoire et développer son activité

Le formateur pourra également leur conseiller des mesures correctives. Celles-ci devront être facilement applicables et venir enrichir leur argumentaire technique voir commercial.

L'objectif est de leur permettre de mieux satisfaire leurs clientèles et de garantir la qualité sur l'ensemble de la chaîne de service. Lors de cette formation, ils seront sensibilisés au référentiel qualité et pourront dans le futur obtenir le label Qualité « Sourire en Lot-et-Garonne » du CDT47. Dans une stratégie de développement, l'obtention de ce label par une structure est synonyme de notoriété, d'identité et de reconnaissance en matière de qualité d'accueil.

## **3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :**

Il s'agit d'une formation action pendant laquelle l'approche pédagogique est à privilégier. Le formateur pourra alterner des temps d'apprentissage, des temps d'échanges ou de mise en commun des expériences.

Les mises en situation (jeux de rôle, interventions filmées et analysées ensuite) seront à privilégier afin de provoquer une interaction entre stagiaires et leur permettre ainsi de formuler eux-mêmes les mesures correctives. L'assimilation en sera d'autant plus facile et plus naturelle.

Le formateur devra laisser le temps à chaque participant de mettre en œuvre tout ou partie des recommandations qui lui seront dispensées au cours de la formation.

## **4. Les résultats attendus / finalités de la formation :**

- Acquérir une culture générale des métiers de l'accueil
- Mieux comprendre le marché actuel du Tourisme (les touristes sont en quête de prestations de qualité) et répondre efficacement aux attentes des clientèles
- Assimiler les bases du marketing et inclure la qualité au centre de la stratégie d'entreprise
- Etre en capacité de comprendre les actions à mener et les moyens d'évaluer leurs retombées

#### **5. Evaluation et outil proposé :**

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clés à retenir. Une fiche répertoriant l'ensemble des éléments fondamentaux pourra être élaborée et transmise aux participants.

Une évaluation à chaud du formateur devra être réalisée auprès des participants et transmise ensuite au référent local du PLFI.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par la MOPA aux participants après la fin du module de formation. Pour se faire une copie des feuilles de présence mentionnant les mails des participants sera envoyée par l'organisme de formation à la MOPA.

#### **6. Durée :**

5 journées

#### **7. Effectif prévisionnel – nombre de groupe à constituer :**

1 groupe – 20/25 stagiaires

#### **8. Période privilégiée :**

Février – Mars – Avril – Mai - Septembre – Octobre – Novembre - Décembre

#### **9. Lieu(x) :**

Sur le territoire du Pays Val de Garonne Gascogne

#### **10. Contenu de la réponse attendue :**

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

- ses références en particulier dans le domaine du tourisme
- ses compétences internes et externes
- le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
- la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
- la méthode d'évaluation de la mission
- le coût global
- les dates des journées de formation à proposer

Le prestataire pourra indiquer les formations qu'il a mises en œuvre ayant une finalité similaire ou proche de celle-ci.

**Les éléments indiqués sur le contenu, la durée et l'évaluation de la formation ne sont pas figés.**