



La Formation APEX

Mopa – 15 novembre 2013
Séminaire qualité Cauterets





Mission des Offices de Tourisme et Pays Touristiques d'Aquitaine



MOPA Aquitaine sur
Facebook





Pourquoi une formation « accueil par excellence »?



Contexte



Le métier de conseiller en séjour évolue...

Touristes qui utilisent de plus en plus internet, les outils numériques...

=> 80% des demandes de renseignement peuvent être couvertes par des outils d'information existants (brochure, site web...)



Contexte



Le métier de conseiller en séjour évolue...

20% des demandes relèvent du conseil en séjour et demandent donc l'intervention d'un expert de la destination.

→ Conseil éclairé



Conséquences



Moins de personnes au comptoir et plus à distance.

=> Développement de différents points d'accueil sur le territoire

D'agent d'accueil, l'office de tourisme va devenir **animateur d'équipe et conseiller en séjour physique et numérique.**



Objectifs



- Remettre 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 au métier et conforter l'expertise des conseillers en séjour.
- Accompagner les personnels dans la maitrise des outils numériques et dans l'observation / évaluation des clientèles.





Le programme





Une formation en dix journées



JOUR 1 - Lancement officiel "Rentrée des classes"



Conseillers en séjour
& Direction

- Présentation du parcours APEX
- Présentation des enjeux de l'accueil aujourd'hui
- Présentation de scénarii clients
- Présentation du SADI (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information)

=> Travaux à mener conjointement par les conseillers en séjour et leur direction en prévision du Jour 7



JOUR 2 - La méthode du SADI

(Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information)



- La segmentation et les demandes clientèles
- L'auto-évaluation des services
- La base de données régionales et le comptage clientèles



JOUR 3 - La médiation numérique



- Les outils numériques au service de l'accueil (dans et hors les murs)
- Médiation numérique : le conseil éclairé passe par la maîtrise du "jargon" et de la pratique des outils numériques à l'accueil
- Atelier pratique "Manions les outils"



JOUR 4-5-6 - L'acte de renseignement face à face et téléphonique



- Le métier de conseiller en séjour: qualités et compétences requises pour optimiser la satisfaction des clientèles
- Nous "expert de destination", quels sont les ingrédients de la recette "accueil par excellence". Théorisons notre savoir-faire et les étapes liées à l'acte de renseignement
- Principes de la communication relationnelle (verbale, non verbale)
- Les techniques d'accueil et d'écoute – les outils
- Accueil par excellence et démarche qualité
- La méthode SPEX du Québec. Retour d'expérience
- Méthode d'évaluation de l'acte de renseignement au sein de l'équipe d'accueil



JOUR 7 - Visite terrain et restitution des travaux SADI



- Restitution orale des offices de tourisme dans la mise en place de leur SADI
- Visite d'un office de tourisme nouvelle génération
- Nouveautés en matière d'accueil

Conseillers en séjour
& Direction



JOUR 8 - L'animation des acteurs touristiques locaux



- La narration de son territoire quésaco ?
- La narration de son territoire passe par la rencontre avec les acteurs locaux
- Valoriser l'action de l'office de tourisme auprès des prestataires locaux (les outils de la campagne "Metteur en scène de territoire")



JOUR 9 - L'acte de renseignement à distance



- L'email
- Le chat en ligne
- La notion d'Internet de séjour



JOUR 10 - Clôture du cycle



- L'accueil vu autrement
- Exercices pratiques reprenant l'ensemble des connaissances
- Bilan du parcours

témoignage d'un
professionnel de
l'accueil du secteur
privé





Et concrètement?

**Témoignage d'Isabelle FORGET, directrice
de l'OT de St Jean de Luz (64)**





Merci de votre attention

