

La Révolution de l'Accueil

Lieu : Cap Sciences, 20 quai de Bacalan à Bordeaux <http://www.cap-sciences.net/>

Public : Office de tourisme, collectivités, entreprises du numérique et du tourisme

Thème : La Révolution de l'Accueil

Contenu : De l'apparition des premiers écrans dans les « offices de tourisme du futur » en 2010 jusqu'aux derniers réaménagements réalisés en 2013, nous assistons à une véritable **révolution de l'accueil** où le numérique est au service de l'accueil physique, et où l'expertise humaine prévaut, dans et hors les murs.

La journée permettra de faire un tour complet de la question. En préparation de cette journée, un Bacalab sur les outils de l'accueil permettra d'imaginer les services de demain.

Dates : 30 janvier 2014

PROGRAMME

9h30 : Accueil café

10h : Ouverture de la journée : Laurent Pierre Gilliard, AEC, Jean-Luc Boulín, MOPA et Bernard Alaux, Cap Sciences.

10h15 : Trois mises en bouche

- Réflexion n°1 : un coup de rétroviseur sur l'accueil en office de tourisme et le numérique ; comment nous en sommes arrivés là ? - Jean-Luc Boulín et Jean-Baptiste Soubagné, MOPA.
- Réflexion n°2 : comment mise en scène du lieu et accueil peuvent se conjuguer : le témoignage de Cap Sciences, une institution particulière - Nicolas De Laitre et Jean-Alain Pigearias, Cap Sciences.
- Réflexion n°3 : il n'y a pas que les offices de tourisme qui s'occupent de la révolution de l'accueil. Comment en quelques années, La Poste a réussi sa transformation?

11h : Accueil saison 2013 : où en est-on ?

- La Fin des murs de Berlin : faut-il faire tomber les banques d'accueil ? Retour d'expérience de Bruno Le Lan, directeur de l'office de tourisme de la Baie de Morlaix, et d'Emmanuelle Rivas, directrice de l'office de tourisme de Sète.

- L'Office de tourisme mobile, la solution pour aller au devant des clientèles - Retour d'expériences de Toulouse (Philippe Verger, directeur), du Cap d'Agde (Christian Bèzes directeur), et de Sète (Maguelone Bon, conseillère en séjour).
- Le conseil personnalisé et éclairé ou comment faire du visiteur un hôte privilégié - Retour de l'office de tourisme de Cognac et de l'office de tourisme des Luys.
- Le top 5 de l'accueil numérique en 2013 par les entreprises du numérique aquitain. Comment voient-elles l'évolution de leurs clients offices de tourisme ?

12 h 30 : déjeuner aux [Tontons](#)

14h : L'accompagnement et la méthode

- La formation des personnels : retour sur la formation APEX démarrée en Limousin et Aquitaine, avec Fabien Raimbaud, MOPA, Florent Guitard, CRT Limousin, Emotio Tourisme et des Conseillers en Séjour participants à la formation.
- Une méthode pour réaménager mon office de tourisme : retour sur l'expérience de Dinan avec Dominique Le Therisien, directeur.
- J'ai un projet, pourquoi faut-il une méthode ? Points de vigilances autour du SADI et retours d'expériences avec Jean-Luc Boulou et Jean-Baptiste Soubagné, MOPA.

15h : L'accueil de demain

- Des outils innovants adaptés à l'accueil : retour du Bacalab organisé le mercredi 29 janvier en ouverture de la journée technique - Révolution de l'accueil touristique : les outils numériques de la séduction.
- La tablette de Pau Lanta : le challenge de l'équipe MOPA ; construire un outil d'accueil performant pour moins de 500 euros, contenu et contenant compris.
- La veille du Professeur Chotard : ce qui se trame dans les cerveaux et les ordinateurs pour l'accueil de demain.

16h 30 : Conclusion de la journée

Plus d'informations <http://bit.ly/1dFJ8bt>

