

SADI : Mettre en place son schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information

03/03/16 & 04/03/16 - Poitiers

FORMATION



Public

Salariés de la branche tourisme (OT, CDT/ADT, CRT) en binôme (manager / collaborateur)



Date, lieu et horaires

03 et 04 mars 2016

Poitiers, à l'office de tourisme, 45 Place Charles de Gaulle, 86000 Poitiers

- 9h15-9h45 : Accueil café viennoiseries
- 9h45 : Démarrage de la formation
- 12h45-14h: Déjeuner
- 17h30 : Fin de la journée



Intervenants

Jean-Baptiste SOUBAIGNE de la MOPA (le réseau au service du réseau – MOPA LAB)



Programme

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Intégrer l'accueil du visiteur dans sa globalité territoriale
- Prendre en main des méthodes de segmentation de clientèles
- Appréhender l'accueil dans les murs et hors les murs de l'Office de tourisme, avec ses prestataires et avec son équipe
- Définir les actions à mettre en place dans le cadre d'une stratégie d'accueil, formaliser les premières étapes
- Acquérir des outils et des ressources pour la mise en place d'un SADI (indicateurs, management, médiation)

PROGRAMME

Tout au long des deux jours, les propos seront illustrés de cas concrets et des outils au service de la stratégie d'accueil dans les murs et hors les murs.

1^{ère} journée

- Cadrage et présentation des objectifs des deux jours
- Accueil touristique, où en est-on ?
- La méthodologie SADI
- Savoir segmenter les clientèles, la première étape
- Auto-évaluer ses services, savoir définir ses objectifs et les pistes d'améliorations individuelles et collectives
- L'accueil et l'information hors les murs : de quoi parle-t-on ?

SADI : Mettre en place son schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information 03/03/16 & 04/03/16 - Poitiers

FORMATION



Programme

2^{ème} journée

- Auto-diagnostiquer les outils de la destination avec le « scénario client »
- Cartographier et mettre en pratique son SADI
- Organisation interne pour mener la réflexion SADI
- Médiation numérique et points de vigilance
- Ma stratégie, ma feuille de route
- Debrief et Conclusion



Contacts

Florent Guitard, Responsable Professionnalisation, CRT Limousin
fguitard@tourisme-limousin.fr



En savoir plus: <http://bit.ly/formationsadi>