



**ANNEXE 2.**  
**CAHIER DES CHARGES – ANNEE 2 / 2012**  
**PROGRAMME LOCAL DE FORMATION**  
**Territoire concerné : Grand Villeneuvois Fumel-Vallée du Lot**

---

**Axe 1. Adapter et valoriser son offre auprès des clientèles dans une logique de territoire.**

**GVFL.1 Savoir fidéliser sa clientèle pour développer son chiffre d'affaires**

**CONTEXTE**

Les EPCI du territoire de référence du PLFI ont mis en place des Offices de Tourisme intercommunaux, outils stratégiques de développement, afin de promouvoir leurs destinations et de mettre en marché leurs offres touristiques.

Cependant, il existe encore de nombreux points faibles qui fragilisent les politiques touristiques mises en place : peu de culture tourisme des acteurs socioprofessionnels locaux, un manque de propositions pertinentes et cohérentes vis-à-vis de la clientèle touristique accueillie, une qualité d'accueil à améliorer, une méconnaissance de l'offre touristique locale et des outils e-tourisme peu ou mal utilisés.

Afin de consolider les actions des OT et de présenter une offre qualitative dans une optique de commercialisation, il est essentiel d'amener les acteurs à se professionnaliser et à se fédérer pour devenir de véritables ambassadeurs de territoire.

Après la formation de 4 jours qui doit intervenir au second semestre de l'année 1 sur la qualification de l'offre des territoires et une meilleure connaissance de la demande, l'année 2 doit intervenir sur la fidélisation de sa clientèle et la qualité d'accueil.

**OBJECTIFS DE LA FORMATION**

**Retour sur les acquis de l'année 1.**

Consolidation de la connaissance du territoire et de son argumentaire de vente.

Techniques de veille sur les événements et manifestations proposés sur le territoire, les nouveautés, etc.

**Maîtriser les techniques d'accueil en lien avec l'opération « Sourire en Lot-et-Garonne » dans une optique de qualité.**

Pourquoi mettre la satisfaction du client au centre de sa démarche d'accueil, comment gérer les plaintes, comment relayer l'information dans sa démarche commerciale.

**Fidéliser sa clientèle :**

Pourquoi ? Comment établir puis maintenir un lien privilégié avec ses clients ? Gérer un fichier client, etc.

## METHODE PEDAGOGIQUE A METTRE EN ŒUVRE

Privilégier la formation action / méthode participative avec mise en place d'ateliers.

## RESULTATS ATTENDUS / FINALITES DE LA FORMATION

- ✓ Mieux appréhender la satisfaction client sur tout le cycle du voyageur (avant, pendant, après)
- ✓ Inciter les professionnels à adhérer à la charte de qualité « Sourire en Lot-et-Garonne »
- ✓ Création d'un esprit de réseau dans une optique de partenariat.

## EVALUATION ET OUTIL PROPOSE

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clefs 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 PLF.

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.

## DUREE

2 jours

## EFFECTIF PREVISIONNEL – NOMBRE DE GROUPES A CONSTITUER

45 personnes soit 3 groupes de 15 personnes.

## PERIODE PRIVILEGIEE

Janvier / février / mars / octobre / novembre / décembre

## LIEUX

Territoires des Communautés de Communes Fumel Communauté / Penne d'Agenais / Grand Villeneuvois

## CONTENU DE LA REPONSE ATTENDUE

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

1. ses références en particulier dans le domaine du tourisme
2. ses compétences internes et externes
3. le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
4. la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
5. la méthode d'évaluation de la mission
6. le coût global

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.**