



FIR (Formation d'Intérêt Régional)
« Le Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI) »

APPEL D'OFFRE FERME
CODE ACTION : FIR N°13

Constat :

L'accueil est au centre de l'écosystème de l'office de tourisme. Ce service a fortement évolué ses dernières années avec l'émergence d'Internet, l'implication croissante des prestataires touristiques dans les process d'information, et les pratiques en autonomie des visiteurs. Ces mêmes visiteurs qui sont attachés au service public de l'accueil et de l'information touristique.

C'est pourquoi il est essentiel de considérer l'accueil touristique sur un territoire dans sa globalité, dans les murs de l'office de tourisme, mais aussi hors les murs, que ce soit dans l'espace public ou chez les prestataires touristiques.

C'est l'objet du SADI, le schéma d'accueil et de diffusion de l'information

Finalités de la formation :

Permettre aux personnes formées d'élaborer et de mettre en œuvre un SADI (schéma d'accueil et de diffusion de l'information) sur leur territoire.

Objectifs :

- Comprendre les évolutions du comportement des clientèles par rapport à l'accueil
- Segmenter les clientèles du territoire en fonction de leur pratique de l'accueil et de l'information
- Faire l'inventaire des outils et services d'accueil physiques et numériques existants
- Définir un diagnostic et des points d'amélioration
- Elaborer le schéma d'accueil et de diffusion de l'information dans une globalité territoriale
- Organiser les ressources humaines et financières permettant de mettre en œuvre le schéma

Contenu :

- L'accueil physique, l'accueil numérique
- L'accueil et l'information
- L'inventaire et la cartographie du schéma
- Les nouveaux outils et services d'accueil à disposition
- Les indicateurs de suivi
- L'animation du schéma

Public concerné :

Offices de tourisme, Pays touristiques, souhaitant se lancer dans la mise en place d'un SADI.

Durée de la formation par groupe :

2 à 4 jours



Nombre de groupe :

1 groupe

Période de formation :

Janvier à décembre 2014

Méthode pédagogique :

Apports théoriques et pratiques pendant la formation. Des cas concrets d'offices de tourisme pourront venir alimenter le contenu proposé.