

### Votre contact pédagogique

HAY Amélie  
amelie.hay@monatourisme.fr

### Votre contact administratif

GARNIER Marie  
marie.garnier@monatourisme.fr

Si vous êtes une personne en situation d'handicap, vous pouvez vous adresser par mail à Camille Averty [camille.averty@monatourisme.fr](mailto:camille.averty@monatourisme.fr) ou par téléphone au 06 17 23 31 44. Nous aménagerons au mieux la formation.

**LIEU :** EN LIGNE

### DATE (S) :

03/05/2021	3:30	9:00	12:30	EN LIGNE
04/05/2021	3:30	9:00	12:30	EN LIGNE
05/05/2021	3:30	9:00	12:30	EN LIGNE
06/05/2021	3:30	9:00	12:30	EN LIGNE
11/05/2021	3:30	9:00	12:30	EN LIGNE
11/05/2021	3:30	14:00	17:30	EN LIGNE
27/05/2021	3:30	9:00	12:30	EN LIGNE
28/05/2021	3:30	9:00	12:30	EN LIGNE



**DURÉE :** 8,00 jour(s), 28:00 heures

**EFFECTIF :** De 6 à 12 participants

**PUBLIC :** Référent.e accueils touristiques, Responsable accueil, Chargé.e d'accueil, Conseiller.ère en séjour, Community manager

**PREREQUIS :** Être en charge de l'accueil de visiteur à distance et hors les murs de l'office de tourisme.

### FORMATEUR(S)/ TRICE(S) :

OLIVIER PUVIS



**Ressortissants AFDAS : 300 €/jour - Agents de la fonction publique territoriale : 135€/jour**

## CONTEXTE

L'accueil des visiteurs requiert les mêmes compétences au comptoir que hors des murs du bureau d'informations touristiques. L'idée de cette formation est de réussir à transposer l'expertise de l'accueil physique à la relation client à distance.

## OBJECTIFS

Objectif professionnel :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'identifier la plus-value de la mission de conseiller en séjours à distance, d'appréhender l'environnement social média, de modéliser les parcours clients, d'optimiser sa gestion de relation client.

Objectifs pédagogiques de la formation :

Appréhender les différents outils de communication à distance

Développer ses compétences relationnelles pour un accueil à distance de qualité avant, pendant et après séjour

Créer de la valeur à distance en personnalisant les échanges et en valorisant la destination

## PROGRAMME

- Rappel basique sur la stratégie globale de l'organisation en matière d'image et de communication (physique et à distance).
- Comprendre le parcours client et travailler l'expérience de ce dernier. Comment faire en sorte que l'expérience vécue soit la plus belle possible, peu importe le canal utilisé ? (Répondre aux attentes, tenir la promesse, surprendre).
- Quelques outils pour performer dans la communication à distance (téléphone, mail, chat, réseaux sociaux...) : les 3 V, être VRAI, les règles de base incontournables.
- Transposer mon savoir-faire physique sur ma communication à distance. Personnaliser et valoriser.
- Le fondamentaux de la relation client : Module digital réalisé en distanciel. Debrief et ateliers de réflexion en groupe.
- Appréhender l'environnement social media : enjeux et challenges.
- Entraînement et jeux de rôle. S'entraîner mais aussi, grâce à l'observation, développer sa sensibilité client, son sens du détail et savoir donner un feedback, cela dans le but de poursuivre ces exercices de retour en OT entre collègues

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exercices en binôme, jeux de rôle, mise en situation téléphonique, jeux, quiz

## MODALITES D'ÉVALUATION

Questionnaire de fin de module digital

Questionnaire de fin de formation

### LE SAVIEZ-VOUS ?

Info importante : cette formation correspond à une partie des compétences associées aux activités du bloc de compétences n°2 du CQP "Réfèrent Accueils Touristiques". Tout stagiaire suivant cette formation FIR145 aura la possibilité, si il suit également la FIR217 intitulée "Maîtriser une méthodologie de gestion de projet" et la FIR215 "Concevoir des espaces d'accueil novateurs" de passer l'évaluation auprès de la MONA pour tenter d'obtenir le bloc 2 de ce CQP.

**Bloc 2 CQP RAT = FIR217 + FIR145 + FIR215**

Pour plus de renseignements, n'hésitez pas à contacter Amélie, qui est notre référente CQP Réfèrent Accueils Touristiques.

*Le référentiel national est consultable sur: <https://www.monatourisme.fr/formations-certifiantes/>*