

**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** : BEGLES (NON PMR) / DISTANCIEL

**DATE (S) :**

20/09/2021	7:00	9:45	18:00	CO-MEETING BEGLES
21/09/2021	7:00	9:45	18:00	CO-MEETING BEGLES
28/09/2021	7:00	9:45	18:00	CO-MEETING BEGLES
11/10/2021	7:00	9:00	17:30	EN LIGNE

**DURÉE** : 4,00 jour(s), 28:00 heures

**EFFECTIF** : De 6 à 12 participants

**PUBLIC** : Tout public

**PREREQUIS** : Porter un projet futur de réaménagement au sein de sa structure

**FORMATEUR(S)/ TRICE(S) :**

Sarah BLONDE



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

**CONTEXTE**

Depuis l'arrivée d'Internet, l'office de tourisme comme lieu physique d'accueil n'a de cesse d'être questionné sur son utilité réelle. Si la fréquentation physique est en baisse, doit-on continuer à s'alarmer ou doit-on au contraire remettre au centre la question des espaces physiques d'accueil et de manière plus large de l'éco-système office de tourisme. Si certains ont emboîté le pas dans le réseau (exemple des travaux menés par la commission prospective avec 8 portraits d'offices nouvelle génération : <http://officedetourismedufutur.fr/inspiration/>), et si on ajoute la dynamique intéressante des Tiers-Lieux notamment... il semble important d'apporter de nouvelles manières de concevoir les espaces et de mieux appréhender les nouvelles tendances en matière d'équipements et matériaux dans les lieux d'accueil et pas nécessairement touristiques.

**OBJECTIFS**

Objectif professionnel :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'utiliser les nouvelles tendances en matière d'équipements et matériaux dans les lieux physiques d'accueil, tout en intégrant les dimensions d'identité, d'usages, de confort aussi bien pour les usagers que pour les salariés.

Objectifs pédagogiques de la formation :

Connaître les bases de l'expérience client et du merchandising pour questionner un espace

Appréhender et expérimenter une méthodologie centrée utilisateurs pour innover dans les espaces d'accueil (identité du territoire, nouveaux services, boutique...)

Découvrir les tendances actuelles en terme d'espaces d'accueil et profiter de l'intelligence collective pour imaginer autre chose

(valeurs, savoirs faire locaux, consommer local...)

**PROGRAMME**

**JOUR 1(présentiel) : LES BASES DE L'EXPERIENCE CLIENT & MERCHANDISING**

- Les notions de base de l'expérience client
- Zoom sur les clients : ses attentes, son comportement, ses déplacements dans l'espace, parcours client & les moments clefs

- Eléments d'attractivité génériques d'un espace  
> réalisation d'un diagnostic de l'existant (lieux/projets des participants) centré client : savoir détecter les forces & faiblesse de vos espaces.
- JOUR 2 (présentiel) : APPREHENDER LA DIVERSITE DES EXPERIENCES & RECHERCHER DES IDEES**
- Quelle(s) expérience(s) client(s) ? Les tendances actuelles (accueil touristique & idées inspirantes d'autres domaines)  
> exemples et retours d'expériences
  - Cas pratique « Aujourd'hui/Demain »> Expérimentation autour d'un cas pratique : analyse « expérience map » et atelier créatif guidé pour concevoir une nouvelle expérience & imaginer de nouveaux services
- JOUR 3 (distanciel 1 jour ou 2x1/2journée) : COMMENT FAIRE UN PLAN D'ACTION ?**
- Les étapes à suivre pour porter un projet de ré-aménagement : Quoi ? Comment faire? Avec qui ? (prestataires/partenaires...)
  - Préparer un plan d'action et éléments à préparer pour les prestataires (base minimum ou plus poussée)
  - Zoom sur : la gestion des flux, la boutique, l'animation, les informations clients & la communication, la saisonnalité...  
> Mise en application sur l'étude de cas J2 & réalisation d'un zoning  
A préparer par les stagiaires : mise en pratique de la méthode sur leurs projets individuels
- JOUR 4 (distanciel) : RETOUR D'EXPERIENCE & BONNES PRATIQUES**
- Point individuel sur les projets de chacun (de 1/2h à 1h selon le nombre de projet)
  - Pitch en commun des projets – réussites & difficultés & bonnes pratiques.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exercices, jeux, échanges et retours d'expériences, étude d'un cas réel, vidéo-projection

## MODALITES D'ÉVALUATION

Evaluation continue tout au long de la formation sous forme de questionnaire avec questionnaire final en 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 FIR215 aura la possibilité, si il suit également la FIR217 "Maîtriser une méthodologie de gestion de projet" et la FIR145 "Gérer la relation client à distance en tant que conseiller en séjour" 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/>*