

Votre contact pédagogique

AVERTY Camille
camille.averty@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 ou par téléphone au 06 17 23 31 44. Nous aménagerons au mieux la formation.

LIEU : SAINTES (PMR)

DATE (S) :

01/03/2022	3:30	9:00	12:30	EN LIGNE
08/03/2022	7:00	9:45	18:00	AUBERGE DE JEUNESSE SAINTES
09/03/2022	7:00	9:45	18:00	AUBERGE DE JEUNESSE SAINTES
29/03/2022	3:30	9:00	12:30	EN LIGNE
30/03/2022	3:30	9:00	12:30	EN LIGNE
06/04/2022	3:30	9:00	12:30	EN LIGNE
05/10/2022	7:00	9:45	18:00	AUBERGE DE JEUNESSE SAINTES



DURÉE : 7,00 jour(s), 35,00 heures

EFFECTIF : De 6 à 12 participants

PUBLIC : Référent.e accueils touristiques, responsable accueil, chargé.e d'accueil, conseiller.ère en séjour

PREREQUIS : Être en charge d'animer la stratégie d'accueil

FORMATEUR(S)/ TRICE(S) :

Amélie HAY
Corine PIERSON



Ressortissants AFDAS : 300 €/jour - Agents de la fonction publique territoriale et directeur d'EPIC : 150€/jour

CONTEXTE

Pour réussir à délivrer "la bonne information, au bon moment et à la bonne cible", il est nécessaire de travailler sa stratégie d'accueil :

- À toutes les étapes du parcours client prioritaire : dans les murs, hors les murs, en ligne et chez les prestataires
- De manière collective : avec son équipe et les acteurs économiques.

Cette formation vous donnera les clés de la gymnastique de travail qu'est le Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI), autant sur les étapes de la méthodologie que sur l'animation en interne et sur le territoire.

Taux de satisfaction : 5 / 5 (2021)

Taux d'adéquation objectif / problématique: 5 / 5 (2021)

OBJECTIFS

Objectif professionnel

- A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'animer sa stratégie d'accueil dans les murs et hors les murs de l'office de tourisme avec son équipe (et/ou les acteurs économiques).

Objectifs pédagogiques

- Identifier les besoins de sa structure en terme d'accueil et de diffusions de l'information en s'appuyant sur l'expertise de l'équipe
- Choisir les actions prioritaires de sa structure en s'appuyant sur le travail d'état des lieux effectué précédemment
- Planifier la stratégie d'accueil et de diffusion de l'information de sa structure en s'appuyant sur les choix précédemment validés

PROGRAMME

En guise d'amuse-bouche

Article MONA, Vidéo Mascot, Les 8 portraits d'Offices de Tourisme

Séquence 0

Échange téléphonique en amont avec chaque participant

Séquence 1

Carte mentale du SADI : Intro : SADI, pourquoi ? Comment ?

Séquence 2

Segmentation clientèle : Connaissance, segmentation, saisonnalité des clientèles de l'OT, mise en forme de fiches clients et de personae, avec qui travailler : enrichir cette connaissance client avec mes collaborateurs

Séquence 3

Dans les murs / Durable / Habitants : Parcours clients dans les murs de l'OT : Quels services et quelles réponses aux demandes récurrentes ?, inspiration Durable et Habitants

Séquence 4

Cartographie HLM & sélection prestas Identifier des partenaires socioprofessionnels pour déployer la stratégie d'accueil, se projeter dans l'animation de l'accueil sur son territoire (carte, déploiement), scénario client en ligne

Séquence 5

Vos pistes d'amélioration, choix des actions à étudier

Séquence 6

Communication interne / externe Scénario d'organisation : qui ? comment ? quels outils ? quels moments ?

Séquence 7

Croisons les regards Présentation collective des SADI

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques sur la méthodologie et la diffusion en interne, ateliers pratiques, atelier de projection : comment transmettre en interne, démonstration, plan d'action personnel, questionnement de groupe, quiz, brise-glace

MODALITES D'ÉVALUATION

Travaux individuel et présentation