

Votre contact pédagogique

(Accompagnement du stagiaire)

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 : POITIERS (NON PMR) / DISTANCIEL

DATE (S) :

06/03/2023	3:30	9:00	12:30	EN LIGNE
07/03/2023	3:30	9:00	12:30	EN LIGNE
08/03/2023	3:30	9:00	12:30	EN LIGNE
09/03/2023	3:30	9:00	12:30	EN LIGNE
21/03/2023	7:00	9:45	18:00	TIERS-LIEU DES FEUILLANTS
22/03/2023	7:00	9:45	18:00	TIERS-LIEU DES FEUILLANTS



DURÉE : 6,00 jour(s), 28:00 heures

EFFECTIF : De 6 à 12 participants

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

PREREQUIS : Être en charge de l'accueil de visiteur

POSITIONNEMENT DU STAGIAIRE : Questionnaire de pré-formation individuel envoyé en amont de la formation

FORMATEUR(S)/ TRICE(S) :

OLIVIER PUVIS



- Structures de Nouvelle-Aquitaine éligibles à un financement OPCO : 300€/jour/personne
- Structures de Nouvelle-Aquitaine inéligible à un financement OPCO : (Agents de la fonction publique territoriale et directeur d'EPIC) : 150€/jour/personne
- Structures hors Nouvelle-Aquitaine : 325€/jour/personne

Nb : en cas de formation distancielle, les séquences se cumulent pour former 1, 2 (ou plus) journées de formations. Le coût est à la journée.
Ex : 2 demi-journées = 1 journée (7h) / 7 séquences de 2h = 2 journées

CONTEXTE

Que l'on accueille physiquement, par téléphone, par e-mail ou via les réseaux sociaux, les compétences et savoir-être du conseiller en séjour restent identiques. L'idée de cette formation est d'analyser sa pratique de relation client à distance et de mieux l'appréhender au service du visiteur.

Taux de satisfaction : 5/5 (2022)

Taux d'adéquation objectif / problématique : 5/5 (2022)

OBJECTIFS

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le/la stagiaire sera en capacité d'identifier les points d'amélioration dans sa gestion de relation client

Objectifs pédagogiques

- Employer ses compétences relationnelles pour un accueil à distance de qualité
- Créer de la valeur à distance en personnalisant les échanges et en valorisant la destination

PROGRAMME

Créer un climat de travail bienveillant
Prendre conscience de l'importance de la dimension émotionnelle dans l'expérience client
Introduction sur les émotions
Reconnaître les attentes émotionnelles
Découvrir les émotions du client et s'y adapter.
Prendre du recul sur la stratégie globale et le multi-canal
Poser les bases et découvrir la boussole
Mise en pratique email
Améliorer son questionnement
Choisir ses mots et savoir donner envie
S'approprier la boussole en la mettant dans son propre contexte
Se situer dans sa relation téléphonique/email
Identifier les bonnes pratiques à l'écrit
Synthèse des incontournables de l'email
Quelques basiques
Au téléphone, être VRAIS
Décliner la boussole en version téléphonique
Prendre conscience de l'importance de l'accueil téléphonique
S'entraîner et mettre en application les outils
Identifier les nouvelles attentes
Voir et analyser
Le tchat : avantages et challenges
Expérimenter le tchat en live

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Brainstorming, saynètes, module e-learning, exercices fictifs, mises en situation, quiz, debrief collectif, exercices en binôme, réflexion en groupe, tchat en live

MODALITES D'ÉVALUATION

Jeux de rôle, exercices, quiz global de fin de formation