

L'ACCUEIL TOURISTIQUE EXPERT, DES FONDAMENTAUX À L'EXCELLENCE

13 et 14 juin 2022

PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil / Référent qualité.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.
En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.
Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Aucun.

LIEU :

Distanciel.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14heures.
13 et 14 juin 2022.
Horaires à définir.

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@frt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Mieux répondre aux attentes clients en terme d'accueil et d'information touristique.
- Adopter les postures et techniques adaptées à l'accueil touristique.

PROGRAMME :

Présentation des enjeux d'accueil et d'information en office de tourisme

- Finalités, objectifs, caractéristiques.
- L'accueil et l'information, l'ADN de l'office de tourisme.
- Les nouvelles tendances.

Les postures d'accueil : l'art de recevoir et de donner envie

- Primo accueil, techniques non verbales, corpus verbal.

La technicité du sondage et de l'argumentation

- Comment décrypter et approfondir une demande ?
- Comment structurer votre technique de conseil (préconisation personnalisée)?

La technique de directivité

- Comment répondre aux objections et pousser à la décision (persuasion)?
- Conclure un entretien et rassurer un visiteur.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Guy Castagné - AKINA STRATÉGIES
Projection PowerPoint soignée et attractive.
Logiciel de visioconférence.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Analyse d'exemples illustratifs.

Ateliers et exercices d'application.

Réponse aux questions, interactivité stagiaires/formateur privilégiée.

L'ensemble de ces différentes techniques feront l'objet d'exercices de mise en situation progressifs, afin de pratiquer les stagiaires et d'identifier, à partir d'une grille d'analyse leurs points forts et les points à travailler pour tendre vers l'accueil par excellence - APEX.

Suivi des participants à leur demande en post formation (inclus dans les honoraires).

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Evaluation du niveau d'entrée.

Plan de progrès individuel sur les techniques à travailler en situation.

Bilan pédagogique, évaluation « à chaud » de la formation (Quizz des acquis).

Questionnaire en ligne adressé dans les 72 heures.

Identification des besoins en post formation.