

## Formation Accueil d'excellence

« Devenir expert de destination »

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre la valeur ajoutée d'un Office de Tourisme en matière d'accueil et maîtriser les fondamentaux de l'accueil (attitude, techniques de communication, gestion des situations conflictuelles) etc.
- Retravailler ses outils et en imaginer de nouveaux permettant d'améliorer la qualité de son accueil et de confirmer la promesse client.
- Savoir mettre en application les apprentissages (travail sur les personas et jeux de rôles)

A l'issue de la formation, le participant sera en capacité d'opérer pleinement sa mission d'expert de destination par une meilleure prise en charge du visiteur.

### Contenu pédagogique

#### Maîtriser les fondamentaux de l'accueil

Être en mesure de cibler le profil du client, reformuler, élargir la demande, vendre son territoire, appliquer le conseil éclairé...

#### Apprendre à gérer les situations conflictuelles, savoir prendre du recul face à l'agressivité

L'écoute et la prise de recul, l'empathie et la prise en compte du mécontentement à sa juste valeur, la prise en charge de la réclamation client, trouve un accord et conclure.

#### Imaginer de nouveaux outils et moyens pour améliorer la qualité d'accueil

Mettre en application les acquis de la formation (technique d'accueil et outils) via des jeux de rôles

#### Consolider ses acquis et élaborer son plan d'actions

### Méthodes pédagogiques

Dans une alternance entre démarche active (recherche, analyse, confrontation) et apports théoriques du formateur, les participants mettent en application en situation réelle d'accueil les acquis consolidés au cours de la formation.

Ateliers pratiques, questionnements de groupe ou « brainstorming ».

### Modalités d'accès au public en situation de handicap

Dans le cadre de ses formations, Tourisme & cetera s'engage à accueillir les publics en situation de handicap sans discrimination et à mettre en œuvre, en fonction des besoins, des adaptations pédagogiques, matérielles et organisationnelles, nécessaires à la prise en compte du handicap.

### Modalités d'évaluation

Avant la formation : évaluation des attentes et des connaissances initiales des participants (entretiens découverte...). Pendant la formation : évaluation continue des productions faites tout au long de la formation. Après la formation : échanges avec les participants afin d'évaluer les acquis en fin de formation. Remise d'une attestation de formation. Evaluation de la satisfaction à chaud en fin de formation et envoi d'un questionnaire de satisfaction.

### Modalités et délai d'accès

Formation en présentiel dans vos locaux en intra-entreprise.  
Date selon vos besoins.

Délai d'accès à la formation :  
Sous 10 jours ouvrés.

Pour toute demande, veuillez contacter  
Tourisme & cetera aux coordonnées ci-dessous pour une analyse de vos besoins et un devis personnalisé.

### Durée

1 journée

### Public

Conseillers en séjour, Responsables accueil, Community managers...

### Prérequis

Aucun

### Tarif

1200 € net de taxe  
Jusqu'à 10 participants.  
Tarif hors frais de mission

Organisme de formation référencé  
Possibilité de prise en charge

### Formatrice

Sandrine BAUDET  
Tourisme & cetera

Consultante Tourisme  
Auditrice Qualité Tourisme  
Formatrice certifiée

Dernière mise à jour de la fiche le 20/03/2022

### Quelques indicateurs clés :

*(Depuis le 01/01/2021)*

29 participants ont suivi la formation

100% des stagiaires recommandent cette formation !

Tourisme & cetera

La Rochelle  
06 87 29 64 92

[www.tourisme-etcetera.fr](http://www.tourisme-etcetera.fr)

Siret : 843 671 611 00013 - APE : 7022Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75170241217.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.