

Responsable d'accueil - responsable de l'expérience client

Formateur :

Raphaële KELLNER

Public : Personnel responsable de l'organisation de la mission accueil dans son OT/OTI.

Durée: 2 jours (14h)

Dates et lieu:

06 & 07 avril 2021

Distanciel

Coût pédagogique prévisionnel:

368 € NET / stagiaire / 14h

Prérequis :

Etre en charge du management des conseillers en séjour

Modalités pédagogiques :

- Questionnaire préalable
- Méthodes participatives et ludiques
- Apports méthodologiques et études de cas concrets
- Mises en situation et analyses
- Groupes - débat

Méthodes d'évaluation :

- Bilan de satisfaction à chaud,
- Évaluation de l'atteinte des objectifs à chaud et à froid

Accessibilité :

Merci de contacter Marie Charpentier : mcharpentier@offices-tourisme-sud.fr

Pourquoi suivre cette formation ?

C'est parce que le client change que la relation client évolue et avec elle les méthodes et les outils se ré-inventent sans cesse. Le responsable accueil est la personne qui doit à la fois connaître et maîtriser les processus mais également les mettre en musique pour que les conseillers en séjour et les clients soient dans une réalisation fluide de l'expérience client.

Durant cette formation, il sera question de redéfinir le rôle du responsable accueil, d'identifier les évolutions de son métier et de s'approprier les outils pour réussir à les mettre en œuvre.

Objectifs :

- Comprendre et intégrer les enjeux de l'expérience client/collaborateur dans sa pratique de manager,
- Se familiariser avec les techniques de management bienveillant,
- S'approprier de nouveaux indicateurs et s'en servir pour manager l'expérience client/collaborateur.

Contenu :

JOUR 1 :

Un responsable accueil, plusieurs métiers :

- Diversité des structures et des organisations mais une seule mission.
- Organiser, fédérer, rassembler, veiller, déléguer...
- Identifier quelles compétences mobiliser pour quelles missions du manager de proximité.
- Se remettre en question pour adopter une posture de management.

La place du sens dans le management de l'expérience client/ collaborateur :

- Points communs et différences entre les clients et les conseillers en séjour qui assurent leur satisfaction.
- Points d'appui structurants.
- Mise en œuvre de l'accompagnement.
- Définition des objectifs de développement.

JOUR 2 :

Les leviers du responsable d'accueil pour fédérer et rassembler son équipe :

- Techniques et astuces à mettre en place.
- Outils pour créer le mouvement et stimuler l'engagement des collaborateurs.

Les nouveaux outils du Responsable Accueil :

- Digitalisation et complexité d'accompagner le changement.
- Intégration de la digitalisation de la relation dans son management pour qu'elle devienne un outil de satisfaction du client et du collaborateur.

Elaboration d'un plan d'action individuel