



## PROGRAMME DE FORMATION

Conseiller en séjour : visez l'excellence pour un accueil client de qualité ! (et préparez votre visite mystère)

2 jours  
11,00 heures

### Public visé

Toute personne amenée à être en contact et renseigner le visiteur à l'office de tourisme : conseillers en séjour et saisonniers.

### Pré-requis

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

### Objectifs pédagogiques

- Se préparer aux audits à distance et mystère, analyser sa propre approche
- S'imprégner des bonnes pratiques selon les exigences de la marque Qualité Tourisme
- Développer sa connaissance de l'écoute client et la qualité de ses réponses
- Comparer les méthodes de travail et optimiser les siennes grâce au partage d'expérience

### Programme de la formation

#### TECHNIQUES D'ACCUEIL DE LA MARQUE QUALITE TOURISME

- L'organisation des audits et les tests à distance
- La conformité à l'écoute client selon le référentiel
- La prise en charge du visiteur et ce que cela implique pour lui
- La communication non verbale en situation d'accueil

#### 4 TECHNIQUES D'ACCUEIL IMPOSEES PAR LE REFERENTIEL QUALITE TOURISME

- L'accueil téléphonique et les techniques spécifiques
- L'accueil par courriel et les obligations de traitement
- Le traitement des avis et demandes sur les réseaux sociaux
- Les réclamations et les insatisfactions notables

#### ATELIERS, ETUDES DE CAS ET MISES EN PRATIQUE

- L'attractivité, le ton, la complétude de la réponse et la personnalisation des emails
- La prise en charge, l'exploration de la demande et le questionnement, l'appréhension des centres d'intérêt, l'écoute active, l'élargissement de la demande, la reformulation
- Proposer une réponse adaptée, vendre son territoire, s'assurer d'avoir répondu de manière satisfaisante
- Les écrits restes sur internet : savoir construire des réponses qualitatives et positives



- Accueillir les réclamations et assurer le bon démarrage du traitement

### Modalités pédagogiques

Méthode pédagogique active et participative, basée sur l'alternance d'apports théoriques et l'analyse de situations concrètes rencontrées par les participants.

Exposés théoriques et travaux de groupe en ateliers, débats, études de cas, mises en situations et / ou jeux de rôle.

### Moyens et supports pédagogiques

Support de formation remis au format PDF sur l'extranet du stagiaire

Supports d'appuis pour la formation des saisonniers

### Modalités d'évaluation et de suivi

La formation fait l'objet d'une auto-évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs de la formation

La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation déjà abordés.

L'atteinte des objectifs pédagogiques de formation est évaluée à la fin de chaque formation et par une auto-évaluation en fin de formation

La formation est évaluée à l'issue de la formation : questionnaire à chaud et à froid.

Une certificat de réalisation est remis au stagiaire à l'issue de la formation.