



PROGRAMME DE FORMATION

(Ré) Aménager son espace d'accueil pour réenchanter ses clients

2 jours
14,00 heures

Public visé

Responsable accueil et /ou direction d'office de tourisme.
Toute personne en charge de l'aménagement des espaces d'accueil des BIT

Pré-requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.
Une sensibilité à l'aménagement et à la décoration est un plus

Objectifs pédagogiques

- Autodiagnostiquer son espace d'accueil
- Zoner son espace d'accueil et identifier des pistes pour mieux répondre aux besoins et attentes des visiteurs

Programme de la formation

PREPARER SON PROJET D'AMENAGEMENT

- Réflexion sur l'espace d'accueil idéal
- Les réflexions préalables à son projet : l'évolution des visiteurs et de leurs besoins, de la société et des tendances qui impactent les espaces d'accueil.

AMENAGER POUR MIEUX ACCUEILLIR, CONSEILLER, VENDRE

Aménager pour séduire

- Les 6 fonctions des abords : accéder, stationner, identifier, accueillir, informer, donner envie d'entrer

Aménager pour accueillir

- Travail sur plan : parcours type des visiteurs dans l'espace d'accueil, zones chaudes, froides et aveugles. Zoner l'espace et matérialiser les différentes zones
- Confort, ambiance, décoration, thématique, déclinaison du positionnement marketing
- Savoir accueillir chaque type de public - Aménager pour mieux gérer l'attente

Aménager pour informer en libre-service

- Les bonnes zones pour l'information en libre-service : affichage, brochures, outils numériques, carte...
- Présenter l'information en libre-service avec une logique "boutique" : activités et sites à promouvoir à hauteur des yeux et des mains, etc.
- Thématisation, quantité d'information, gestion de l'information en libre service



Aménager pour informer en face à face

- Les **fonctions de l'espace d'accueil "face à face"** : renseigner, travailler, surveiller
- Les **outils** possibles, avantages et inconvénients : banque d'accueil, bureau, mange-debout, canapé, pré-accueil, etc.
- **Identification de la zone** "renseignements en face à face"

Aménager pour vendre

- **Augmenter les retombées économiques par l'aménagement de l'espace d'accueil**
- Les **vitrines extérieures**
- **La boutique / billetterie** : emplacement idéal, identification de la zone boutique, présentation des produits dans l'espace d'accueil pour accroître les ventes
- **Valorisation des produits/services payants** à l'accueil
- **Présentation de la documentation en libre-service** comme les produits boutique
- **La vente d'espace aux partenaires** : espaces publicitaires sur des écrans, bornes 24/24...

AMENAGER POUR MIEUX TRAVAILLER

Les besoins pour **bien travailler à l'accueil** : ergonomie, confort, Espace de travail, rangement, stock, espace réunion..

NB : pour chaque étape, les points suivants seront abordés et passés en revue:

Principes : aménagement, organisation, mobilier, matériaux, couleurs...

Exemples de bonnes ou mauvaises pratiques

Autodiagnostic : points forts et points d'amélioration

Modalités pédagogiques

Pour chaque étape de la formation, les points suivants seront abordés et passés en revue:

Principes : aménagement, organisation, mobilier, matériaux, couleurs...

Exemples de bonnes ou mauvaises pratiques

Autodiagnostic : points forts et points d'amélioration

Moyens et supports pédagogiques

Support de formation remis au format PDF sur l'extranet de l'apprenant

Méthode participative

Mise en application avec des exercices et des exemples concrets

Plan d'action Personnel réalisé à l'issue de la formation

Modalités d'évaluation et de suivi

La formation fait l'objet d'une 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.

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.