



PROGRAMME DE FORMATION

Gérer l'attente et les flux des visiteurs en période de forte affluence

2 jours
14,00 heures

POURQUOI CETTE FORMATION ?

Dans un contexte de forte affluence et de file d'attente pour les visiteurs, la gestion de l'attente et des flux est un point fortement évoqué par les visiteurs (temps perdu). Les contraintes et configuration des espaces d'accueil, l'information non visible, le manque de personnel ... présent uniquement à la banque d'accueil, ...

Seront mis à plat pour se projeter vers des solutions bénéfiques à tous : réfléchir à des personnels dédiés, améliorer l'information et le confort du visiteur, transformer et faire vivre l'attente. Le contexte sanitaire depuis le printemps 2020 a conduit nombre d'Offices de Tourisme à repenser leur parcours client dans leurs espaces d'accueil : protocole sanitaire, sens de circulation, réduction des documentations en libre service etc...

Les initiatives de l'été 2020 pour s'adapter à cette situation ont démontré que revisiter l'espace d'accueil, reconsidérer les outils d'accueil au bénéfice de l'autonomie, repenser le contact avec le personnel sur place et à distance sont autant de pistes à explorer durablement.

Public visé

Conseiller en séjour, responsable accueil en office de tourisme

Pré-requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux liés à l'attente et la gestion des flux
- Anticiper la gestion des flux de visiteurs et la forte affluence
- Permettre aux visiteurs de vivre agréablement l'attente

Programme de la formation

L'attente du visiteur

- L'état d'esprit du visiteur en situation d'attente : ses perceptions, ses besoins, les situations rencontrées lors de sa visite à l'OT, les attentes consenties, subies et leurs raisons
- Les conséquences pour le visiteur en matière de service, pour le personnel dans la relation interpersonnelle, pour la destination



- Synthèse des points fondamentaux de l'attente notamment en période de forte affluence : esprit de service, gestion des flux, organisation...

L'anticipation des flux et de la forte affluence

L'état des lieux et points d'amélioration pour chaque structure

- Les flux à partir des données chiffrées et séquencées, les principales demandes nécessitant un contact (à valeur ajoutée), et celles pour lesquels les outils en autonomie ou en pré- information apportent (ou apporteraient) une réponse...
- Les services déployés : visibilité, différenciés, en assistance, en autonomie
- Le personnel en contact : planning, renforts possibles, poste fixe ou mobilité, compétences / cibles clientèles et / demande
- L'aménagement de l'espace d'accueil - outils de mise en information et mise en scène
- Les marges de progrès pour les 4 points ci-dessus

Mise en pratique : à partir des éléments préparés par chaque participant en amont de la formation, pour gain de temps – synthèse des points d'amélioration

- L'information des visiteurs : conditions d'attente/types de services de conseil, vente - la visibilité des services spécifiques en autonomie...
- L'anticipation des services en amont de leur visite à l'OT : billetterie - voire boutique en ligne
- Le personnel au service de l'attente et des flux, exemples inspirants :
 - o La mobilité de personnel identifié pour orienter voire répondre à des demandes basiques, positionné dans le parcours le plus opportun de l'espace d'accueil et /ou en fonction des flux
 - o Les personnels « conseils experts » pour répondre à des publics cibles, des demandes à valeur ajoutée (ex : randonnée, circuits, famille...) – organisation et formation
 - o La gestion des flux lors de moments clés (événements, arrivées de groupes...) *Mise en pratique : pour chaque OT participant, actions prioritaires adaptées à chaque situation*

Le confort de l'attente, l'expérience client

- **L'aménagement de l'espace d'accueil - répondant aux points précédents :**
 - o Un espace modulable, répondant à la saisonnalité des flux et des services
 - o Des postes d'accueil : modulables dans l'espace d'accueil et du personnel mobile
 - o La matérialisation des files d'attente, mise en place de tickets (différencier les demandes - services, langues ?)
- **Le parcours du client dans l'espace d'accueil - approche fonctionnelle pour l'attente utile et agréable :**
 - o Espace expérientiel et de détente : ambiance propice à se projeter dans les expériences vécues sur la destination – situation dans l'espace et files d'attente
 - o Espace « prémaché » : réponse pré-ciblée qui répond à 70% des demandes récurrentes – facilitant le contact avec le personnel ... visualisation et illustration des incontournables
 - o Espace en autonomie : informations pratiques en libre service
 - o Et aussi : espace services en autonomie, espace (s) conseil-vente, espace extérieur

Mise en pratique : à partir d'exemples inspirants, préconisations sur le choix d'outils – sélection de contenus d'information et de mise en scène

Modalités pédagogiques

Apports de connaissances théoriques et de méthodes

Exemples inspirants dans et hors tourisme

Travaux de groupes et mises en application sur les cas concrets de situation de gestion de l'attente et des flux de visiteurs

Moyens et supports pédagogiques

Support de formation remis au format PDF

Modalités d'évaluation et de suivi

Questionnaire de recueil des besoins en amont de la formation

Evaluation des acquis de la formation au regard des objectifs

Bilan de satisfaction à chaud et à froid