

# Faites de vos saisonniers des pros de l'accueil

## Info +

Cursus Front Office

## Formateur :

Claude-Hélène PASCO

## Public :

Agent des Offices de Tourisme

## Durée

2 jours

## Dates et lieux :

19 et 20 Mars 2020

Aix-en-Provence

## Coût pédagogique prévisionnel :

510.00€ NET / stagiaire /

2 jours

## Méthodologie :

- Alternance d'apports théoriques et d'exemples appliqués réels
- Atelier de production d'un outil d'aide à l'accueil
- Travail de cas pratiques en groupe et en individuel
- Travaux de recherche et de synthèse de bonnes pratiques
- Exercices de mise en situation oral devant le groupe.

## Prérequis :

Aucun

## Pourquoi suivre cette formation ?

L'objectif est de rendre opérationnel et efficace le plus rapidement possible le personnel d'accueil saisonnier (et nouveau permanent) dans leur relation client. Il s'agit ici de mettre en place un accompagnement d'intégration et une formation « accélérée » par le personnel d'encadrement.

## Objectifs :

- ▶ Optimiser son rôle du « tuteur » dans les étapes de l'accompagnement des saisonniers
- ▶ Permettre aux saisonniers de réussir leur intégration à l'Office de Tourisme et d'être à l'aise en situation d'accueil
- ▶ Leur donner les clés pour qu'ils adoptent une approche client et qu'ils comprennent les attentes des visiteurs
- ▶ S'appuyer sur des outils efficaces pour répondre aux principales demandes des clients et prescrire l'offre et les services

## Contenu :

### Le tuteur accompagnant du saisonnier

- Le rôle et la responsabilité du tuteur dans l'accueil et l'accompagnement d'un saisonnier ; (et quelques clés pour le recrutement)
- Le partage des attentes et les réponses attendues par le tuteur et le saisonnier dans un objectif de qualité de service
- La définition du niveau d'initiative, de tâches et responsabilité du saisonnier ; les limites
- Les conditions pour créer un climat de confiance dès l'arrivée : temps, écoute, assurance, assistance

### L'intégration du saisonnier – les étapes du management

- Les exigences liées à l'organisation de l'équipe dans les tâches quotidiennes et des outils, de transmission et partage de savoir et savoir faire
- La préparation de l'arrivée du saisonnier, les aspects pratiques à anticiper, échéances
- L'accueil des saisonniers : comportements (tuteur et équipe), entretien et présentation de la structure, équipe
- La prise du poste - le jour et 1ère semaine de travail :
- Le pas à pas du contenu des grandes phases (observation - organisation, prise en main des outils, informations et supports, savoir et savoir faire pour l'exercice du métier ...) jusqu'à l'évaluation des acquis
- Le degré d'initiative en back et front office à prévoir

*Mise en pratique : à partir d'un modèle outil du pas à pas de la prise de poste, travaux de groupes sur l'adaptation de son contenu à sa structure*

### L'essentiel des techniques d'accueil – information

- Les fondamentaux de l'accueil, la place du client, les valeurs voulues par l'OT dans la relation client
- Les principales clientèles accueillies : typologies, motivations, attentes
- L'indispensable à maîtriser : offre globale, caractéristiques des offres incontournables, services...
- Et aussi l'éducteur revisité si mis en place
- Les techniques d'entretien prescription : les 4C et leur application concrète sur un panel de situations
- Le traitement des demandes : partis pris de l'OT, les questions du « hors territoire » et hors tourisme
- Les pré-réponses au top des demandes de conseil à valeur ajoutée et demandes pratiques ; les réponses à apporter en médiation

### Mise en pratique : travaux de groupes sur la formalisation d'un outil partagé

- Guide d'entretien accueil-prescription client – le savoir être et savoir faire – proposé et adaptable
- L'essentiel des réponses aux principales demandes de son OT (voir spécifiques aux BIT) - par type de clientèles /motivations/ questions clés/réponse « chapeau »/synthèses argumentaires/outils de médiation associés

*Un questionnaire préalable à la formation sera adressé aux participants : attentes, contexte de leur structure (notamment si personnel saisonnier tournant entre BIT), outils opérationnels déjà mis en place, utilisation des outils proposés dans le cadre des formations « conseillers en séjour » et démarche qualité*