



## PROGRAMME DE FORMATION

### 4h chrono pour améliorer son dispositif d'écoute client

1 jours  
4,00 heures

#### Public visé

Responsables qualité, et responsables jamais formés sur cette thématique en recherche de compréhension, d'intérêt et/ou d'autonomie.

#### Pré-requis

##### CONDITIONS MATERIELLES :

Pour s'assurer de suivre la classe virtuelle dans des conditions adaptées, l'apprenant devra disposer :

- d'une **connexion internet stable** et d'un **ordinateur portable individuel récent et de qualité** (accès individuel à la plateforme de la FR.OT Région Sud)
- d'une **sortie audio** sur son ordinateur et idéalement d'un **casque d'écoute**.
- d'un **lecteur de QR Code** installé sur son téléphone portable
- d'un **bureau individuel** pour s'isoler lors de la formation et travailler sans perturbations extérieures

##### CONDITIONS D'ADMISSION :

- Chaque stagiaire participant à l'action de formation devra avoir **lu et consulté les critères du référentiel Qualité Tourisme concernés par les thématiques choisies** ainsi que tout éventuel autre document, disponibles dans le dossier « docs partagés » sur la plateforme de la FROT PACA,
- Chaque stagiaire devra avoir réfléchi à ses attentes et éventuelles questions avant de compléter le test d'entrée en ligne,
- Le test d'entrée en ligne devra avoir été complété **8 jours avant** le début de la formation (incluant attentes des stagiaires et champ libre pour toute questions sur le contenu du programme).
- Si l'OT souhaite présenter **un document à l'analyse**, il devra le déposer dans le dossier de la formation entièrement anonymisé **au moins 8 jours avant la formation** (un seul document par OT)
- La formation à distance implique une **participation active** et sans que la personne inscrite ne soit troublée par une autre activité (accueil, tâche administrative, réponse aux appels ...).

#### Objectifs pédagogiques

- Identifier les critères applicables de la marque Qualité Tourisme
- Comprendre et s'appropriier les exigences du référentiel
- Développer des outils d'écoute variés, personnalisés et conformes



## Programme de la formation

**Les formations "4h Chrono Qualité Tourisme", ce sont des classes virtuelles de 4 heures, animées par une formatrice expert du sujet, que l'on peut résumer en 3 mots : concrète, pratique et interactive.**

Ce format 100 % à distance, court et efficace, permet de traiter tous les chapitres "métiers" du référentiel d'Etat Qualité Tourisme mais aussi d'expérimenter de nouvelles méthodes et outils et de les appliquer rapidement sur ses propres projets. L'apprentissage est stimulé par les échanges et feedbacks entre pairs et le formateur.

### **PROGRAMME**

Analyse des critères de la marque et de l'écoute client selon la DGE,  
Mise en avant des attentes de l'auditeur en audit et de la notion de constat,  
Comprendre le sens et la finalité de l'écoute client, pour le visiteur et pour l'OT,\*  
Identifier toutes les pistes existantes dans la marque Qualité Tourisme,  
Planifier le recueil et le suivi des indicateurs.

Analyse du constat et des opportunités : « le désintérêt du client à traiter la demande »

**Ce module ne traite pas des avis sur les réseaux sociaux ou sites spécialisés (voir capsule « E-réputation et demandes via les réseaux sociaux »)**

Analyse de documents anonymisés des OT participants si fournis 8 jours avant la formation au maximum : 1 document par OT.

## Modalités pédagogiques

Projection d'un powerpoint, fourniture de supports,  
Etude de cas ou exercice de travail collectif (« Développement d'actions variées et approches novatrices pour collecter des données pertinentes »),  
Partage de pratiques efficaces en Offices de tourisme.  
Tour de table et réponse aux questions.

## Moyens et supports pédagogiques

Support de formation remis au format PDF et toute autre ressource sur l'extranet personnel du stagiaire

## 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

L'atteinte des objectifs pédagogiques de formation est évaluée à la fin de chaque formation par le stagiaire

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

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