

## PROGRAMME DE FORMATION ACCUEIL D'EXCELLENCE "DEVENIR EXPERT DE DESTINATION"



### Objectif professionnel

Redécouvrir et réenchanter son métier de conseiller en séjour et répondre aux nouvelles attentes des clientèles ainsi qu'aux exigences du référentiel Qualité Tourisme™ en matière de qualité d'accueil.



### Objectifs opérationnels et évaluables de développement des compétences

A l'issue de l'action de formation, le stagiaire sera capable de :

- Mettre en application les techniques d'accueil nécessaires à un accueil de qualité et pour certaines, exigées par la Marque Qualité Tourisme (attitude verbale et non verbale, techniques de communication, reformulation, questionnement, prise de congé, gestion des situations conflictuelles...)
- Opérer pleinement sa mission d'expert de destination par une meilleure prise en charge du visiteur et la valorisation de sa destination
- S'engager personnellement et de façon éclairée dans son conseil

### Contenu pédagogique

- Les fondamentaux de l'accueil  
Ciblage du profil client, questionnement, reformulation, élargissement de la demande, mise en valeur du territoire, conseil éclairé...
- Gestion des situations conflictuelles  
L'écoute et la prise de recul, l'empathie et la prise en compte du mécontentement à sa juste valeur, la prise en charge de la réclamation client
- Nouveaux outils et moyens pour améliorer la qualité d'accueil  
Ateliers de travail et mur d'idées
- Réflexion et travail sur le contenu de la proposition faite au client
- Atelier « pépites » de destination
- Mise en application des apprentissages via des jeux de rôles



Mise à disposition des supports en fin de formation

**Votre formatrice  
Sandrine BAUDET**

Dirigeante de Tourisme &cetera  
Consultante Tourisme  
Auditrice Qualité Tourisme  
Formatrice certifiée

Tourisme &cetera  
**CONSEIL - AUDIT - FORMATION**

La Rochelle  
06 87 29 64 92  
tourisme-etcetera.fr

## PROGRAMME DE FORMATION ACCUEIL D'EXCELLENCE "DEVENIR EXPERT DE DESTINATION"



### DURÉE

1 journée

Jusqu'à 3 journées

pour un approfondissement des apprentissages



### TARIF

Devis sur demande

Organisme de formation certifié Qualiopi  
Possibilité de prise en charge  
du coût de la formation

### Méthodes mobilisées

Dans une alternance entre démarche active (recherche, analyse, confrontation) et apports théoriques du formateur, les participants mettent en application en situation réelle d'accueil les acquis consolidés au cours de la formation. Cas pratiques, questionnements de groupe ou « brainstorming », jeux de rôle etc. Formation en présentiel dans les locaux (ERP) du client. Equipement nécessaire : whiteboard ou paperboard, connexion Internet, écran et vidéoprojecteur avec connectique HDMI. Ressources documentaires mises à disposition des stagiaires en fin de formation.

### Modalités d'accès au public en situation de handicap

Dans le cadre de ses formations, Tourisme &cetera s'engage à accueillir les publics en situation de handicap sans discrimination et à mettre en œuvre, en fonction des besoins, des adaptations pédagogiques, matérielles et organisationnelles, nécessaires à la prise en compte du handicap.

### Modalités d'évaluation

Avant la formation : évaluation des attentes et des connaissances initiales des participants (entretiens découverte...). Pendant la formation : évaluation continue des productions faites tout au long de la formation. Après la formation : échanges avec les participants afin d'évaluer les acquis en fin de formation. Evaluation de la satisfaction à chaud en fin de formation à l'aide d'un questionnaire de satisfaction. Remise d'un certificat de réalisation de formation.

### Modalités et délai d'accès

Formation en présentiel dans vos locaux  
en intra-entreprise.

Délaï d'accès à la formation : Sous 15 jours ouvrés.

Pour toute demande, veuillez contacter Tourisme &cetera  
aux coordonnées ci-dessous pour une analyse de vos  
besoins et un devis personnalisé.

### Public

Conseillers en séjour, Responsables accueil,  
Community managers...

### Prérequis

Aucun

**Nos indicateurs de satisfaction :**  
94 participants ont suivi la formation  
100% des stagiaires recommandent cette formation

Dernière mise à jour de la fiche le 08/01/2024

Tourisme &cetera  
CONSEIL - AUDIT - FORMATION

La Rochelle  
06 87 29 64 92  
tourisme-etcetera.fr

Organisme de formation enregistré sous le n°75170241217.  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.