



SADI

Mettre en place votre schéma d'accueil et de diffusion de l'information

Avec les regroupements qui se sont accélérés ces dernières années suite à la loi NOTRE, la période COVID que nous traversons font que les structures s'interrogent de plus en plus sur la pertinence du maillage de l'accueil et de l'information de leur destination : les bureaux d'accueil actuels sont-ils situés aux bons endroits, avec des créneaux d'ouverture pertinents eu égard à leur localisation et fréquentation ? Faut-il regrouper, mutualiser, développer ce maillage ? Faut-il s'appuyer sur d'autres relais d'informations et d'accueil (physiques ou numériques) ? Avec qui ? Pour quelles clientèles ? Sur d'autres territoires, les stratégies d'accueil sont assez avancées mais les liens avec les partenaires n'ont pas toujours été formalisés ou restent à consolider pour coller aux demandes des clients. Il s'agit de réfléchir à une organisation de son système d'accueil et d'information, de remettre au centre la notion de parcours client et impulser une nouvelle dynamique. Pour les relais territoriaux, cela demande aussi d'adapter ses services et expertises pour répondre à ces besoins au-delà des sujets de structuration, d'animation numérique, de démarche qualité, de professionnalisation... Le SADI implique une grande transversalité.

Durée: 21.00 heures (3.00 jours)

Profils des stagiaires

- Toute personne en charge de l'accueil, de la relation avec les professionnels du tourisme et de la diffusion d'information.

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Développer sa capacité d'animation pour construire un SADI sur-mesure avec les acteurs locaux
- Développer ses techniques d'animation pour aider à la créativité et à la prise de décision
- S'appuyer sur des cas concrets pour construire sa propre méthode d'accompagnement

Contenu de la formation

- Introduction, cadrage et présentation des objectifs
 - Le SADI késako
 - Les raisons de se lancer dans l'accompagnement SADI pour un OT
 - La méthodologie SADI : étapes clés et outils d'animation lors d'un accompagnement
- Étape 1 (le point de départ) : la notion de segmentation des clientèles
- Étape 2 : l'auto-évaluation des services rendus dans les murs ; hors les murs / chez les prestataires ; en ligne
- Étape 3 : les marges de progression en matière d'accueil et de diffusion d'informations
- Étape 4 : élaboration du plan d'actions SADI : regrouper, prioriser, tester, expérimenter, déployer

Institut du Tourisme - Fédération des Offices de Tourisme de Bretagne

1C - 1D avenue de Bellefontaine CS 71777
35517 CESSON-SEVIGNE Cedex
Email: contact@institut-tourisme.bzh
Tel: 02 20 06 01 02



Institut du Tourisme

Fédération des offices de tourisme de Bretagne

- Benchmark SADI inspirant
- Autres outils d'animation pour faciliter la prise de parole, la créativité et l'implication des participants
- Le séquençage d'un accompagnement : périmètre d'intervention et livrables attendus. Exemples à l'appui.
- Appropriation de la boîte à outils OTB
- Ma posture en tant qu'office de tourisme et mon périmètre d'intervention
- Debrief, construction des prochaines étapes restantes en guise de conclusion

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Cette formation est animée par un consultant/formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validés par l'Institut du Tourisme.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Questionnaire de positionnement/évaluation diagnostic en amont de la validation de l'inscription. Formulaire d'évaluation de la formation : questionnaire de satisfaction à chaud (J+ 2) puis évaluation de type sommative afin de suivre la progression des transferts de compétences in situ (J+30 à J+60)
- Certificat de réalisation de l'action de formation