



Gérer les flux de visiteurs et les situations difficiles à l'accueil

En Office de Tourisme, les flux sont très variables et il arrive très souvent que les visiteurs arrivent tous au même moment, créant une situation difficile à gérer car même en vacances, les clients n'aiment pas attendre et peuvent vite montrer leur agacement.

Certains Offices de Tourisme doivent aussi jongler entre accueil physique et téléphonique, ce qui ne facilite pas la gestion des flux.

Et pendant que le touriste est renseigné, les demandes par mail ou sur les réseaux sociaux continuent à affluer et créent également une source de stress.

Cette action de formation permet d'appréhender ces situations de manière plus sereine, notamment grâce à une meilleure compréhension du mécanisme qui amène au conflit.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Conseillers en séjour et responsables accueil

Prérequis

- Aucun
- NIVEAU : Débutant-Intermédiaire

Objectifs pédagogiques

- A l'issue de la formation, les stagiaires auront acquis les savoir, savoir-faire et/ou savoir-être suivants :
- *Comprendre les enjeux liés à l'attente et la gestion des flux
- *Disposer de techniques et d'outils pour mieux anticiper la gestion des flux de visiteurs et gérer la forte affluence
- *Se connaître et identifier ses points forts et axes d'améliorations personnels pour mieux gérer les situations difficiles
- *Comprendre les mécanismes du conflit et voir le client mécontent comme fidélisable
- *Appliquer les techniques appropriées pour gérer les situations difficiles : apporter des solutions le plus satisfaisantes possibles à chaque réclamation en argumentant et en les adaptant selon le canal
- *Mettre en place des actions préventives pour limiter les conflits et les situations difficiles

Contenu de la formation

- ETAPE 1 : Comprendre l'attente et ses conséquences
 - La notion d'attente, les émotions liées à l'attente, la perception relative du temps d'attente
 - Les conséquences de l'attente pour le visiteur, l'accueillant et la structure
 - Exercice pratique : dans la journée, plusieurs situations d'attente seront vécues (démarrage de la formation, accès aux toilettes lors d'une pause, service au restaurant, simulation d'un achat en magasin), puis débriefées notamment pour comparer le temps d'attente réel au temps d'attente perçu et discuter des émotions ressenties et de l'impact de l'environnement sur l'attente.
 - Prise de conscience du temps d'attente réel à l'OT et de l'importance du savoir-être du conseiller en séjour (notamment verbal et non verbal) pour bien gérer l'attente

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

- **ETAPE 2 : Savoir organiser l'attente et la gestion des flux**
 - Quelles sont les périodes d'affluence ? Quels jours ? Quelles heures ? Quel est le seuil d'affluence pour l'OT ?
 - Une modification de planning peut-elle alléger la gestion des flux avec plus de personnel aux moments de pointe
 - Permettre au visiteur d'avoir une information / un service sans attendre : Réflexion sur les outils et services (Billetterie en ligne, boutique en ligne, site Internet, information claire, visible à l'extérieur de l'OT, zone flash dans l'espace d'accueil avec documentation ...)
 - Permettre au visiteur de vivre agréablement l'attente : choisir un système d'attente pertinent et cohérent avec les flux de l'OT, le personnel et sa destination : File unique, pré accueil...
 - Rendre ce système d'attente intuitif
 - Rassurer les visiteurs et leur permettre de vivre agréablement l'attente
 - Importance du savoir-être du personnel d'accueil : sourire, dynamisme, entrain, réassurance...
 - Gérer l'interaction entre face à face et téléphone - Savoir gérer les mises en attente - Définition des priorités et procédure pour gérer le face à face
- **ETAPE 3 : Se préparer à gérer des conflits/réclamations**
 - Prendre de la distance, relativiser : les situations difficiles rencontrées à l'OT, Fréquence réelle et impact émotionnel, les apports du client mécontent ou de la situation difficile
 - Comprendre le mécanisme du mécontentement : les vacances source de stress, le mécanisme du conflit : "sac à dos émotionnel" / déclencheur / émotion / problème réel et ressenti
 - Se connaître : les différents profils de personnalité, leurs forces et faiblesses dans la gestion des situations difficiles
 - Se préparer mentalement à chaque prise de poste : Être en posture d'accueil, travailler son langage verbal et non verbal
- **ETAPE 4 : Gérer les réclamations en 6 étapes**
 - Ecouter et analyser la situation..., Questionner et reformuler..., Proposer une solution, Clore l'échange
- **ETAPE 5 : Anticiper pour éviter les situations difficiles**
 - Identifier les situations difficiles récurrentes de l'OT et du territoire et se préparer à les gérer
 - Mettre en place des outils préventifs pour éviter les situations difficiles et les conflits

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Cette formation est animée par une consultante/formatrice dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validés par l'Institut du Tourisme.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- 40% d'apports théoriques abordés en interactivité : brainstorming, échanges, exercices en sous-groupe, etc. 30% apports théoriques Powerpoint 30% mise en application avec des exercices pratiques
- 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.
- Questionnaire de positionnement/évaluation diagnostique en amont de la validation de l'inscription. Formulaires 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)
- Possibilité de SAV mail ou téléphone après la formation, illimité en quantité et en durée.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Institut du Tourisme - Fédération des Offices de Tourisme de Bretagne | 1C - 1D avenue de Bellefontaine CS 71777 CESSON-SEVIGNE
Cedex 35517 | Numéro SIRET: 34263477100030

| Numéro de déclaration d'activité: 53350865835 (auprès du préfet de région de: BRETAGNE)

(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État)