



## L'accueil à valeur ajoutée et le conseil personnalisé, cœur de métier de l'OT

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Personnel d'accueil saisonnier ou permanent

### Prérequis

- Aucun

### Objectifs pédagogiques

- Prendre conscience de l'importance de la mission « accueil » et l'intérêt d'aller plus loin dans son acte d'accueil pour apporter de la valeur ajoutée au client et à la destination
- Connaître et comprendre les évolutions des clientèles et leurs attentes en matière d'accueil aujourd'hui
- Être force de proposition en conseil et en vente
- Apporter des réponses personnalisées et engagées
- Faire un bilan de son accueil : points forts et points à améliorer en face à face, au téléphone et par mail
- Améliorer son accueil en face à face, au téléphone et par E-mail en pratiquant le conseil en séjour / conseil engagé

### Contenu de la formation

- **ETAPE 1 : L'évolution de l'accueil - Partie 1 : La nécessité du conseil en séjour, l'accueil à valeur ajoutée**
  - Les 3 types de clients : " flash", le "visiteur" et le "client"
  - Leurs comportements et leurs attentes vis-à-vis de l'accueillant : attentes communes et spécifiques Zoom sur le besoin de réassurance : pourquoi et sur quoi les clients ont-ils besoin d'être rassuré ?
  - Comment les rassurer ?
  - Identification des enjeux en termes d'accueil : Notion de valeur ajoutée de l'accueil – lien avec la démarche qualité, Lien accueil et vente
  - Bénéfices d'un accueil à valeur ajoutée pour le visiteur, l'accueillant, l'entreprise, les partenaires et le territoire
  - La valeur des métiers d'accueil
- **ETAPE 1 : L'évolution de l'accueil - Partie 2 : La connaissance de l'offre, prérequis indispensable pour bien accueillir et vendre**
  - La nécessité de connaître parfaitement son offre, son produit et d'être un expert de la destination
  - Identification des moyens à disposition pour améliorer sa connaissance de l'offre
- **ETAPE 2 : Faire du conseil en séjour en pratique - Partie 1 : Offrir un accueil de qualité**
  - Fonctions de l'accueil. A quoi sert un bon accueil ? Prise de conscience du lien entre un bon accueil et dépenses
  - Les premières secondes dans l'accueil en face à face. Impact de l'aménagement de l'espace d'accueil
  - Le non verbal dans l'accueil : mimiques, gestes, regard, sourire, tenue...
  - Le verbal dans l'accueil : ton, mots interdits, débit...
- **ETAPE 2 : Faire du conseil en séjour en pratique - Partie 2 : Ecouter et questionner pour comprendre la demande du client**
  - Cette partie est très détaillée, car c'est souvent là que les conseillers en séjour sont le moins performants. Et si cette étape n'est pas menée correctement, il n'est pas possible d'offrir des conseils personnalisés ensuite.
  - Observer son client pour mieux l'accueillir

# 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](mailto:contact@institut-tourisme.bzh)  
Tel: 02 20 06 01 02



**Institut du Tourisme**

Fédération des offices de tourisme de Bretagne

- L'écoute, étape clé pour comprendre son client et identifier ses besoins (explicites, implicites et latents) et motivations
- Questionner : les questions à poser, les types de questions, dans quels cas les utiliser, risques avec certaines questions
- ETAPE 2 : Faire du conseil en séjour en pratique - Partie 3 : Proposer des conseils personnalisés et argumenter pour convaincre
  - Qui conseiller ? Tous les clients ne veulent pas de personnalisation
  - Quoi conseiller ? Comment conseiller ? Comment personnaliser ? Comment présenter ses conseils ?
  - Savoir argumenter pour convaincre : travail sur une fiche argumentaire
  - Passer de l'accueil à la vente : comment proposer des produits en vente en complément du conseil ?
  - Savoir présenter ses conseils sous forme de "programme journée" pour faire rester le touriste et prolonger son expérience sur place
- ETAPE 2 : Faire du conseil en séjour en pratique - Partie 4 : Savoir conclure positivement son accueil
  - Savoir conclure en face à face et à distance
- ETAPE 3 : Savoir faire face aux situations difficiles - Partie 1 : Anticiper pour éviter les situations difficiles
  - Situations difficiles rencontrées
  - Anticiper, prévenir pour éviter les mécontentements
  - Mise en place d'outils préventifs
  - La gestion des flux et de l'attente
  - Travail sur un outil préventif pour faire baisser l'insatisfaction
- ETAPE 3 : Savoir faire face aux situations difficiles - Partie 2 : Gérer les situations difficiles
  - L'utilité du client mécontent
  - Les différents types de mécontentement
  - Les étapes pour gérer un client mécontent – lien avec la démarche qualité
  - Bien conclure la gestion d'une réclamation

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Caroline

46 ans, spécialiste du secteur touristique depuis 20 ans, formatrice tourisme depuis 2003 auprès d'Offices de Tourisme et tous types d'acteurs touristiques privés et publics.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires 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

- Formulaire d'évaluation de la formation (préalable, à chaud, à froid) - Un questionnaire de positionnement est envoyé lors de la préinscription, puis l'évaluation à Chaud J+2, puis l'évaluation à froid J+90
- L'interactivité est présente tout au long de la formation
- Pendant la formation, chaque thème est abordé en 3 étapes, pour un maximum d'interactivité et d'appropriation des acquis :
- Etape 1 : Qu'en pensez-vous ? Env. 40% du temps Exercice individuel, en sous-groupe ou avec l'ensemble du groupe. Ex. : exercice, quizz, collage, travail sur Paper board, post-its, phrases à compléter, noter des idées, brainstorming... Le débriefing de l'exercice, permet, par l'échange, d'identifier des apports théoriques qui sont immédiatement intégrés par les participants car ils viennent d'eux.
- Etape 2 : Apports théoriques : projection PowerPoint + exemples concrets - Env. 30% du temps Les apports théoriques sont en lien avec ceux qui viennent d'être vus dans la partie "qu'en pensez-vous ?". Il s'agit soit d'aller plus loin dans le niveau de connaissance, soit d'apporter des apports théoriques complémentaires
- Etape 3 : Application : Env. 30% du temps Travail individuel, ou en sous-groupe ou avec l'ensemble du groupe pour évaluer le niveau d'acquisition sur ce point de la formation : exercice, quizz, jeu de rôle, autodiagnostic, rédaction d'argumentaires...

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)

# 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](mailto:contact@institut-tourisme.bzh)  
Tel: 02 20 06 01 02



**Institut du Tourisme**

Fédération des offices de tourisme de Bretagne