

- Responsable Qualité Office de Tourisme
- Conseiller en séjour
- Responsable

PRÉ REQUIS

- **Pas de pré-requis : être en cours de labellisation ou être marqué**

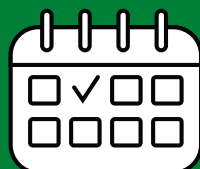
NATURE DE LA FORMATION

- Acquisition de compétences



FORMATRICE

Brigitte LE BLEVENNEC



SESSION

A distance

2 Modules de 3 heures en visio :

- 28 janvier : 9h00-12h00
- 29 janvier : 9h00-12h00
- 1 session de 1h en visio par OT avec la formatrice après la formation



TARIF

190€ par personne

Formation Qualité Tourisme

Se préparer à la visite mystère

7H

OBJECTIFS

- Comprendre les attentes du référentiel audit visites mystères
- Revoir les techniques d'accueil
- Mieux valoriser et vendre son territoire pour séduire le client

MÉTHODOLOGIE

Supports pédagogiques :

2 séances en Zoom

Mise en place d'un espace e-learning sur Digiforma

Référentiel Qualité Tourisme

Guides méthodologiques

Power Point

Évaluation :

Réalisation du diagnostic de son office sur l'avancement de la démarche Qualité Tourisme. Mise en place d'un plan d'actions avec la formatrice pendant l'entretien individuel.

Satisfaction :

Il sera demandé à chaque participant de remplir un questionnaire de satisfaction en fin de formation, afin de savoir si elle a répondu aux attentes.

Suivi de la formation :

Chaque stagiaire pourra concerter la formatrice, pour des projets professionnels post-formation..

CONTENU

Module 1 : 28 janvier

- Travail réalisé en amont de la formation par chaque stagiaire : test à distance
- Tour de table : les attentes et les freins
- Les nouvelles modalités d'audit Qualité Tourisme : audit complet et visites mystères
- Mieux comprendre le guide des audits en client mystères dans le cadre de la marque Qualité Tourisme pour la filière des Offices de Tourisme :
- Les chapitres audités
- Les étapes de déroulement des visites en client-mystère
- Mieux valoriser son territoire pour devenir un « expert » de sa destination

Module 2 : 29 janvier

- Devenez acteurs : la critique constructive pour s'améliorer à partir des tests réalisés à distance
 - Analyse et préconisations
 - Echanges



LA FORMATRICE

Brigitte Le Blevenec, animatrice départementale à la Fédération des Offices de Tourisme des Côtes d'Armor pendant plusieurs années est aujourd'hui auditrice Qualité TourismeTM pour les offices de tourisme et accompagne de nombreux établissements dans la mise en place de leurs démarches qualité.