



## L'ACCUEIL, MISSION PREMIÈRE DES OFFICES DE TOURISME

- L'accueil ou l'art de la séduction touristique
- Conseiller et vendre à l'accueil : l'accueil à forte valeur ajoutée
- Optimiser la gestion de la documentation

Page 22 à 24

# L'accueil ou l'art de la séduction touristique

22

## ➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre les enjeux d'un accueil de qualité et personnalisé
- Connaître les fondamentaux de base de l'accueil (savoir / savoir-faire)
- Connaître les principes de base de la communication (savoir-être)

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Equipe accueil

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir envie de remettre en question ses techniques d'accueil
- Avoir envie de repenser le fonctionnement du service accueil
- Accepter de se soumettre à des tests à distance au préalable (enregistrement possible)
- Disposer de temps de travail collectif post-formation pour mettre en place les actions décidées

## ➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Ateliers pour des exercices pratiques et de la co-construction
- Jeux de rôle
- Réalisation de tests à distance en amont
- Echanges d'expériences

## ➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Renseigner les clients de manière adaptée et personnalisée, en face-à-face et à distance (téléphone, mail)
- Individuellement, changer de posture et de paradigme pour un accueil de qualité
- Collectivement, mettre en place des actions d'amélioration concrètes pour encore mieux accueillir les clients

## ➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel  
INTRA uniquement

## ➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

## ➤ DURÉE

7 h - 1 jour (jusqu'à 8 participants)  
*Au-delà, durée augmentée (nous consulter)*

## ➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 12 personnes

## ➤ FORMATRICE

- Sophie Durdilly

## CONTENU

### 1 - Les ingrédients pour un accueil de qualité

- Le savoir
- Le schéma de la communication
- Le savoir-être
- Le savoir-faire

### 2 - Que faire pour améliorer notre qualité d'accueil ?

- Atelier de co-construction
- Synthèse de bonnes résolutions

*Plus de détails sur simple demande*

## ➤ TARIFS

nous  
consulter

# Conseiller et vendre à l'accueil : l'accueil à forte valeur ajoutée

23

## ➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre le lien entre l'accueil et la force de vente
- Maîtriser les exigences du référentiel Qualité Tourisme™ du chapitre boutique
- Maîtriser les exigences du référentiel Qualité Tourisme™ du chapitre commercialisation appliquée à la billetterie

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité
- Responsables accueil
- Conseillers en séjours

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir envie de remettre en question ses techniques d'accueil

## ➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Présentation de documents de bonnes pratiques
- Echanges d'expériences

## ➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Accueillir les clients de manière personnalisée
- Proposer des services complémentaires en lien avec la demande
- Booster le chiffre d'affaires de l'Office de Tourisme

## ➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel ou distanciel  
INTRA ou INTER

## ➤ DÉLAIS D'ACCÈS

xx semaines

## ➤ DURÉE

7 h - 1 jour (jusqu'à x participants)  
Suivi à 6 mois

## ➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

4 à 12 personnes

## ➤ FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Karine Estaun et/ou Oriana Le Dorze Thérancy

## CONTENU

1 - Les fondamentaux de l'accueil

2 - La notion d'élargissement :  
l'accueil et la vente de prestations,  
l'un ne va pas sans l'autre

3- Les autres facettes de l'accueil : la  
boutique et la billetterie

*Plus de détails sur simple demande*

## ➤ TARIFS

nous  
consulter

# Optimiser la gestion de la documentation

24

## ➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre le lien entre stratégie de l'OT et la gestion de la documentation
- Savoir formaliser l'actualisation et la mise à jour de l'information et de la documentation
- Améliorer sa gestion des stocks
- Adapter sa documentation à une pratique plus durable

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité
- Responsables accueil
- Binôme responsable accueil et chargé(e) des éditions

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Venir avec des photos de l'espace d'accueil, des présentoirs, de la réserve et les dimensions de la réserve (partie réservée au stockage)
- Venir avec une liste de la documentation gérée par l'OT (y compris l'information sous forme de listes : taxis, baby-sitter, campings, etc.)

## ➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Ateliers pour des exercices pratiques
- Démonstration à partir de documents ou pratiques des OT (demandés en amont)
- Cas pratiques
- Echanges d'expériences

## ➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Définir une politique en matière d'éditions
- Formaliser la mise à jour et l'actualisation de la documentation et de l'information
- Organiser sa gestion des stocks
- Gérer sa documentation durablement

## ➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel  
INTER ou INTRA

## ➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

## ➤ DURÉE

7 h - 1 jour

## ➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

Maximum : 10

## ➤ FORMATRICE

Sophie Durdilly

## CONTENU

1 - Définir sa stratégie de communication et de partenariats

2 - Actualiser et mettre à jour l'information et la documentation

3 - Optimiser sa gestion des stocks

4 - Gérer sa documentation de manière plus responsable

*Plus de détails sur simple demande*

## ➤ TARIFS

nous  
consulter

# Votre référent administratif, pédagogique et accessibilité

**SOPHIE DURDILLY**

Tél. : 04 20 91 00 10

Mail : [sdurdilly@sotouristique.fr](mailto:sdurdilly@sotouristique.fr)

[www.sotouristique.fr](http://www.sotouristique.fr)



SO  
Conseils et qualité  
TOURISTIQUE

25 lotissement La Fontaine  
01300 Saint-Germain-Les-Paroisses

Organisme de formation enregistré sous le n°84010184101 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

