

# Programme de Formation

## Repenser son lieu d'accueil

### Organisation

**Durée** : 17 heures et 30 minutes

**Mode d'organisation** : Présentiel

### Contenu pédagogique



#### **Public visé**

Personnel d'accueil et d'encadrement.



#### **Objectifs pédagogiques**

- Identifier le comportement du client au sein de son espace accueil (1ère demi-journée à distance)  
*Etat des lieux à réaliser en intersession. Un seul BIT de sa structure fera l'objet d'une mise en pratique en cours de formation*
- Connaître les tendances actuelles en matière d'aménagement des lieux d'accueil
- Identifier les outils/aménagements adaptés à ce que l'on attend de son lieu d'accueil (lieu d'information, de services, de vente...)
- Etre capable de définir son projet de réaménagement étape par étape



#### **Description**

- Etat des lieux des dispositifs d'accueil de chaque structure : positionnement marketing de la destination, clientèles, points forts et faibles de l'aménagement et des outils et au regard des besoins et demandes des clientèles, services proposés, supports d'information déployés, configuration des espaces accueil
- Principes d'aménagement d'un espace d'accueil : attente des clientèles, parcours client  
Techniques de merchandising et modèles transposables : conception et mise en scène, bonnes pratiques d'aménagements, présentation d'exemples et de tendances transposables
- Définition de son plan d'aménagement fonctionnel au regard des besoins des clientèles, des services déployés, de l'offre à promouvoir



#### **Prérequis**

Aucun.



#### **Modalités pédagogiques**

Alternance de présentations littérales et d'exemples réels, ateliers en groupe et en individuel.



#### **Moyens et supports pédagogiques**

Support de cours remis aux participants.





### ***Modalités d'évaluation et de suivi***

Quiz et travaux réalisés durant la formation.