Programme de Formation

L'excellence de la relation client : accueil expérientiel

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Salariés des Offices de Tourisme et organismes de tourisme de Normandie impliqués dans l'accueil, l'information, la relation visiteurs, l'expérience client, la qualité de service ou l'animation d'équipe d'accueil.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre ce qui transforme un accueil correct en expérience relationnelle mémorable
- Développer une posture d'accueil fondée sur l'écoute, l'attention et la fierté d'incarner son territoire
- Transformer un conseil touristique en récit court, sensible et utile, et adopter les bons réflexes face aux tensions ou déceptions
- Identifier comment le lieu d'accueil peut soutenir l'expérience relationnelle et imaginer des attentions simples, locales et réalisables

Description

Cette formation aborde l'accueil comme un acte professionnel d'attention : écouter, comprendre, rassurer, orienter et prendre soin. L'excellence se joue dans des détails justes : un conseil pertinent, une alternative adaptée, une attention personnalisée ou une façon élégante de gérer une insatisfaction. L'accueil expérientiel passe aussi par le lieu, la surprise devient pertinente lorsqu'elle est utile, locale et sincère, au service de l'expérience du visiteur.

- De l'information à l'hospitalité : comprendre prendre soin
- Fierté des experts locaux et intelligence attentionnelle
- Raconter le moment parfait local et gérer les situations sensibles
- Faire du lieu d'accueil un lieu de vie et designer des attentions utiles

Prérequis

Avoir une activité en lien avec l'accueil ou la relation visiteurs.
Venir avec une situation d'accueil marquante.
Venir avec un exemple de situation sensible ou complexe.
Venir avec un conseil de destination que l'on souhaite mieux incarner.
Venir avec une photo ou une description de son lieu d'accueil si possible.

Modalités pédagogiques

Formation organisée en séquences opérationnelles de 90 minutes alternant apports, mises en situation, ateliers de récit, analyse de pratiques, diagnostic de lieu, feedback croisé et partage de bonnes pratiques.

Moyens et supports pédagogiques

Carte des moments de vérité de l'accueil - trame personnelle d'attention relationnelle - trame personnelle de récit de destination - fiche « situations sensibles : les bons réflexes » - fiche de transposition d'une bonne pratique normande - grille d'audit attentionnel du lieu d'accueil - canevas « attention + surprise utile » - grille des étapes de l'accueil expérientiel + mini-plan d'hospitalité territoriale - plan d'actions accueil expérientiel 30 / 60 / 90 jours.

Modalités d'évaluation et de suivi

Questionnaire de positionnement - Quiz courts - Mises en situation - Analyse de cas.