



Délégation de Bretagne



## **RENOUVELLER SON ACCUEIL ET SES SERVICES GRACE AU DESIGN DE SERVICE**

Le visiteur impatient, multi-devices souhaite un service physique sans couture et de qualité. Pour cela, il faut réduire les temps d'attente en repérant les failles organisationnelles et améliorer la prestation.

Le Design de service permet d'éclairer ces défaillances et réfléchir aux solutions à mettre en place au sein de vos structures.

### **OBJECTIFS**

Connaître les attentes et les comportements des visiteurs Diagnostiquer le parcours visiteur au sein des offices ou BIT Concevoir un script de service (Blueprint)

### **CONTENU / PROGRAMME**

Introduction sur les attentes de chaque participant et des problèmes rencontrés.

1/Le service, une prestation co-construite

- Les protagonistes et leurs rôles
- L'importance du servicescape

2/Les visiteurs, connaître leurs nouvelles attentes et leurs comportements en Office de tourisme.

- Flash back « Visiteur avant, aujourd'hui »
  - o Profil
  - o Motivations/Freins – Attentes

3/ Quand le conseiller séjour se met à la place du visiteur.

- Réaliser un persona
- Modéliser le parcours visiteur (étapes par étapes) au sein de l'Office
- Repérer les « Fail points »

4/ Le script de service

- Conception, usage et intérêt
- Concevoir un script de service adapté à sa structure
- Former et impliquer le personnel de contact dans sa conception.

## **NOM DU FORMATEUR**

ROBINE Magali

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

Ciblage des profils des participants (missions, sites, objectifs) en début de formation.

Apports théoriques, ateliers pratiques de Design Thinking, modélisation du parcours visiteur. Mises en commun/ échanges.

Support Power Point remis à chaque participant version numérique en fin de formation accompagné de sources diverses et les supports d'exercices.

Echanges et participation active des participants requis.

## **PUBLIC VISE**

Personnel de contact en charge du développement de la structure.

## **PREREQUIS**

Quelques années d'expérience au sein de la structure

## **MATERIEL A PREVOIR PAR LES STAGIAIRES**

De la bonne humeur.