

**Formation « Agent d'accueil et conseiller en séjour  
dans un site culturel ou touristique »  
Paris, 21 & 22 avril 2015**

***Présentation générale de la formation***

L'accueil est le métier de base des offices de tourisme et est fondamental pour toute structure recevant du public ; il est essentiel que les conseillers en séjour et les hôtes d'accueil maîtrisent les bases comportementales de l'accueil, mais également connaissent les clientèles et leurs attentes pour apporter des réponses pertinentes et promouvoir efficacement et de façon pérenne leur destination ou leur site culturel ou touristique.

La formation s'adresse à tous les agents d'accueil, conseillers en séjour, vendeurs en boutiques, responsables des services accueil... qui souhaitent améliorer leur relation avec le public et transmettre la meilleure image possible de leur équipement dès le premier contact des visiteurs.

La formation est encadrée par **Cécile Vignesoult**, Consultante en marketing et gestion culturels auprès de l'Association Museum & Industries et créatrice des boutiques et des lignes de produits de la Comédie-Française, et **Frédéric Pellerin**, spécialisé en relations publiques et communication.

**Mardi 21 avril 2015**

**09h30 – 10h00 : Accueil, tour de table des participants et présentation de la formation**

**10h00 – 13h00 : Amélioration de l'efficacité de l'accueil par la confiance et l'aisance dans l'expression et le comportement : savoir-être – accueil en vis-à-vis**

- langage non verbal
  - tenue vestimentaire
  - attitude corporelle : posture, sourire, regard, mimique, silence, ...
  - gestion de l'espace : proxémie
  - banque d'accueil : accueil seul / billetterie / boutique
- langage verbal
  - voix : débit, rythme, intonation, volume
  - vocabulaire et formulations positifs : accueil, réponse aux besoins, prise de congé
- attitudes clés
  - écoute active
  - disponibilité
  - adaptation aux situations et aux personnes
- attitudes et vocabulaire à éviter
  - assertivité et affirmation de soi
  - définition
  - autodiagnostic
  - outils : clefs pour s'enchanter soi-même et enchanter les autres
- Moments clés dans l'accueil du visiteur
  - avant l'arrivée
  - à l'entrée
  - en face à face
  - lors du départ
  - après la visite
- Gestion de l'attente
  - gestion de la file d'attente
  - double accueil des clients en face à face et au téléphone
- Accueils spécifiques
  - enfants
  - personnes âgées
  - personnes en situation de handicap
- jeu de rôle – repérer les points de sa communication pouvant être améliorés

**13h00 – 14h00 : Repas pris en commun**

**14h00 – 14h30 Amélioration de l'efficacité de l'accueil par la confiance et l'aisance dans l'expression et le comportement : savoir-être – accueil téléphonique**

- langage verbal
  - voix : débit, rythme, intonation, volume
  - expressions propres à la communication téléphonique : introduction, présentation, prise de congé, ...
- transmission d'une bonne image virtuelle : expressions et vocabulaire positifs pour mettre en valeur l'image de l'équipement

**14h30 – 15h00 : Amélioration de l'efficacité de l'accueil par la confiance et l'aisance dans l'expression et le comportement : savoir-être – communication écrite**

- structuration de lettre ou mail
- production de réponses avec des phrases brèves et une structure simple
- utilisation des outils de correction d'orthographe et de grammaire

**15h00 – 15h30 : Compréhension de l'attente du client**

- Segmentation de la clientèle
  - méthodologie
  - critères de segmentation
  - exemple : segmentation des voyageurs internationaux
- besoins de la clientèle
  - pyramide des besoins selon Maslow
  - besoins de la clientèle
  - profils de clientèle

**15h30 – 17h30 : Transformation du désir de découverte chez le visiteur : de l'information à la proposition**

- Maîtrise de l'offre : connaissance du produit et de son environnement
  - prestation touristique
  - hébergement, restauration
  - collections, expositions
  - produits en boutique
  - événements festif ou culturel
  - ...
- Positionnement et mise en avant d'un avantage concurrentiel
  - produits et services associés
  - personnel
  - site
  - image
  - effet WOW

**17h30 : Fin de la première journée de formation**

**09h30 – 10h30 : Transformation du désir de découverte chez le visiteur : de l'information à la proposition (suite)**

- Traitement de la demande
  - accueil et identification
  - écoute de la demande : développement de l'attitude d'écoute
  - craintes et freins ressentis par les clients : solitude, « inconnu », notion de territoire, rapport de dépendance...
  - typologie des questions essentielles pour conduire un entretien
  - compréhension et diagnostic de la situation : reformuler les attentes
  - réponse – ou non – aux questions
  - choix des arguments : méthode SONCAS
  - contractualisation de la proposition & encaissement
- jeu de rôle : hôte d'accueil / visiteur

**10h30 – 13h00 : Traitement des objections avec méthode**

- Gestion des situations de crise
  - différents cas de conflits
  - typologie des 12 interlocuteurs difficiles
  - stratégies de réponse
  - acronyme C.A.L.M.E.R. au service de la relation conflictuelle
  - attitudes d'écoute : active, passive, flottante
  - réfutation et réponse positive aux objections : méthodes de réfutation
  - cas particulier de la gestion de l'agressivité liée à l'attente en période de forte influence
- Gestion des situations de crise au téléphone
  - 12 techniques de la gestion des agressions au téléphone
  - application des méthodes acquises aux particularités du téléphone

**13h00 – 14h00 : Repas pris en commun**

**14h00 – 16h00 : Suivi avec la clientèle**

- Lors de la visite
  - outil d'enregistrement des demandes du client
  - formulaires de suggestions, questionnaires de satisfaction en libre service
  - création et qualification d'une base de données clients
  - ....
- Après une réponse par mail
  - questionnaire de satisfaction systématique
- Après la visite
  - inventaire des produits/services « fidélisants »
  - choix des canaux de communication, notamment internet (newsletter, réseaux sociaux, ...)
  - animation : nouvelles offres, promotion, jeu-concours, ateliers, ....

**16h00 – 17h00 : Connaissance des règles de dépôt des objets et organisation du vestiaire**

- Fonctions de l'agent de vestiaire
  - accueil
  - service de vestiaire
  - perception des paiements
  - propreté du vestiaire
- Règlement de visite

- Objets exclus / déposés
- Consignes de sécurité
- Vol
- Objets trouvés
- Responsabilité de dépositaire
  - législation
  - indemnisation
  - assurance

**17h00 – 17h30 : Échanges**

**17h30 : *Fin de la formation***

## **Méthodologie de travail**

En accompagnement des notions théoriques développées par les intervenants, les stagiaires bénéficieront de :

- documentation à consulter sur place ;
- conseils personnalisés ;

Un dossier complet de méthodologie sera remis à chaque stagiaire.

## **Détails pratiques**

Lieu : Paris

Mardi 21 avril 2015 : 9h30 – 17h30

Mercredi 22 avril 2015 : 9h30 – 17h30

Prix : 1.250 € HT pour 1 personne – 450 € HT pour la 2<sup>ème</sup> personne d'une même structure – (comprenant les repas de midi)

**Chaque structure peut constituer une équipe de 2 personnes.**

**La formation peut s'inscrire dans le cadre d'une convention de formation professionnelle.**

*L'association est enregistrée sous le numéro 11753563275 auprès du Préfet de la région Ile-de-France (n° d'organisme de formation).*

## **Annulation**

Toute annulation intervenant moins de 20 jours avant la date du stage entraînera la facturation à l'entreprise de 50 % des frais d'inscription. Toute annulation intervenant moins de 72 heures avant la date du stage entraînera la facturation complète des frais d'inscription à l'entreprise.

*L'association Museum & Industries se réserve le droit d'annuler ou de reporter les stages dont l'effectif serait insuffisant.*

# BULLETIN D'INSCRIPTION

## Agent d'accueil et conseiller en séjour dans un site culturel ou touristique

Paris, les 21 & 22 avril 2015

Nom : .....

Prénom : .....

Fonction : .....

Structure : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Téléphone : ..... Fax : .....

E-mail : .....

Site web : .....

Je m'inscris à la formation « Agent d'accueil et conseiller en séjour dans un site culturel ou touristique » qui aura lieu à Paris les 21 & 22 avril 2015, pour un coût de :

1.250 euros HT (1 personne)

1.700 euros HT (2 personnes d'une même structure)

Je désire recevoir une convention de formation professionnelle

La facturation est à adresser à :

Structure : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Fait à ....., le ..... 201

En m'inscrivant, je déclare avoir pris connaissance et accepté les conditions générales de participation aux formations établies par l'association Museum & Industries.

Signature du stagiaire :

Signature du responsable de la structure :