

Formation « Accueil, vente, encaissement et back-office, un métier d'ambassadeur polyvalent dans un site culturel et touristique »

PUBLIC VISÉ PAR LA FORMATION ET PRÉREQUIS

Public visé	Tous professionnels du tourisme et tourisme culturel
Formation tous publics	Non, réservée exclusivement au public visé
Métiers et fonctions concernés	Hôte d'accueil, de vente et de caisse, responsable de boutiques
Durée d'activité professionnelle requise	Néant
Niveau minimum de connaissance requis	Aucun
Pré-requis	Aucun

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Objectif général	Hôte d'accueil, de vente, de caisse est un métier mais aussi une fonction, à savoir l'ambassadeur d'un site culturel et touristique. Cette formation permet de comprendre et mettre en place les techniques de l'accueil et de la vente professionnels et de valoriser l'image de marque du site, ainsi que de maîtriser les tâches de back office.
Compétences à acquérir	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre et mettre en place les techniques de l'accueil professionnel pour toutes les fonctions confiées en face à face avec un visiteur / client • Maîtriser les différentes expressions de la communication • Gérer des situations difficiles • Maîtriser les outils spécifiques au poste d'encaissement. • Valoriser les présentations de produits dans la boutique • Mesurer l'importance des tâches de back-office et les mettre en œuvre

CONTENUS DE LA FORMATION

Thèmes abordés	<ul style="list-style-type: none"> • Enjeux • Accueil • Techniques de vente • Client difficile • Poste de caisse • Billetterie • Boutique • Vestiaire • Back office <p>Cf. programme détaillé ci-dessous en pages 5 à 8</p>
Compétences développées pendant la formation	<ul style="list-style-type: none"> • Confiance en soi • Relation à l'autre • Aptitude à raconter une histoire liée aux thématiques du site • Rigueur • Polyvalence
Apports théoriques, pratiques, méthodologiques	<p>Apports théoriques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Techniques d'accueil, de vente, de merchandising • process de mise en rayon des produits dans la boutique <p>Apports pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mise en situation par des jeux de rôle sur des cas vécus dans les boutiques de sites culturels et touristiques • conseils personnalisés <p>Apports méthodologiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mise en place de fiches produit, d'argumentaires de vente, d'une réserve, ... • remise de la copie du diaporama commenté lors de la formation en présentiel

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Moyens mis en œuvre	Salle de formation équipée d'ordinateurs, vidéoprojecteur, paperboard et connexion Wifi pour une formation en présentiel
Méthodes et techniques d'animation	<ul style="list-style-type: none"> • commentaire d'un diaporama de 300 diapos avec parties théoriques et illustration par de nombreux exemples de boutique similaires • échanges avec les participants sur leurs problématiques spécifiques • étude de cas et jeux de rôles
Suivi pédagogique	Les formateurs remettent leurs adresses email et leur n° de téléphone aux stagiaires afin que ceux-ci puissent les contacter après la formation en cas de besoin

ÉVALUATION ET SANCTION DE LA FORMATION

Appréciation de l'acquisition ou l'amélioration des compétences	<ul style="list-style-type: none"> pas d'évaluation en amont l'évaluation des acquis de formation porte sur les connaissances de fond, les descriptions de process et se matérialise par un QCM sur l'ensemble des sujets du présentiel
Champs de l'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> déroulement de l'action (mesure de la satisfaction globale des stagiaires sur l'organisation, les qualités pédagogiques du formateur, les méthodes et supports utilisés...) acquis de la formation (atteinte des objectifs et effets sur la pratique professionnelle via un questionnaire à réponses ouvertes, des connaissances et compétences acquises lors de la formation via un QCM)
Sanction	Remise d'une attestation individuelle de formation

QUALITÉ DES FORMATEURS

Noms, titres et professions des formateurs	<ul style="list-style-type: none"> Joëlle Marty, consultante et formatrice auprès de l'Association Museum & Industries Cécile Vignesoult, consultante et formatrice auprès de l'Association Museum & Industries
Expérience / compétences en lien avec les contenus de formation	<ul style="list-style-type: none"> L'Association Museum & Industries (www.museumindustries.com), créée en 1996, a pour objet l'étude, la réflexion, la promotion et le développement des activités liées aux produits dérivés du patrimoine artistique, culturel et éducatif, et, plus généralement, celles liées à l'accueil des publics. Pluridisciplinaire, opérationnelle et spécialisée dans le secteur des musées, du patrimoine et du tourisme culturel, l'équipe de consultants et formateurs dispose d'une solide expérience du terrain, maîtrise les processus de fabrication, possède les techniques du marketing, du merchandising et de la gestion et a acquis une vision claire de l'évolution du marché. Les formateurs de l'Association Museum & Industries ont, préalablement à leurs activités actuelles, géré une ou plusieurs boutiques de sites culturel ou touristique. L'Association Museum & Industries a formé plus de 1.000 gestionnaires de sites culturels et responsables de boutiques, et assisté plus de 60 sites patrimoniaux et culturels dans le développement de leur activité éditoriale et commerciale.
Organisme de formation	L'association est enregistrée sous le numéro 11753563275 auprès du Préfet de la région Ile-de-France (n° d'organisme de formation)

DURÉE ET MODALITÉ D'ORGANISATION

Durée	Nombre de jours : 2	Nombre d'heures total : 14
Dates	9 & 10 octobre 2018	
Horaires	9h30 - 17h30	
Lieu	Paris	
Organisation	En continu	
Taille du groupe	4 personnes minimum, 14 au maximum	
Prix	<ul style="list-style-type: none">• 1.250 € HT pour 1 personne – 450 € HT pour la 2^{ème} personne d'une même structure (comprenant les repas de midi)• Chaque structure peut ainsi constituer une équipe de 2 personnes• La formation peut s'inscrire dans le cadre d'une convention de formation professionnelle	
Annulation	<ul style="list-style-type: none">• Toute annulation intervenant moins de 20 jours avant la date de la formation entraînera la facturation à l'entreprise de 50 % des frais d'inscription. Toute annulation intervenant moins de 72 heures avant la date de la formation 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	

Jour 1

9h30 – 10h00 : Accueil, tour de table des participants et présentation de la formation

10h00 – 10h30 : Enjeux

- Cadre = évolution du tourisme culturel
- Objectifs et exigences d'une boutique
- Respect de la thématique ou l'art de raconter une histoire par les produits et leur présentation
- Rôles d'un hôte d'accueil, vente, caisse
 - dans l'équipe
 - polyvalence

10h30 – 12h00 : Accueil

- Qu'est-ce que l'accueil ?
- Lieu d'accueil
 - gestion des flux
 - affichages
 - génie du lieu
- Fondamentaux de l'accueil physique
 - langage non verbal
 - langage verbal
 - attitudes clés
 - accueils spécifiques

12h00 – 13h00 : Techniques de vente

- Connaître
 - son site
 - son offre de produits
 - sa clientèle
- Saluer
 - mots qui désenchantent
 - formules d'accueil
 - attitude face au client
- Écouter
 - attitudes face au client
 - types de questions
 - mobiles d'achat
 - erreurs du vendeur

13h00 – 14h00 : Repas pris en commun

14h00 – 16h00 : Techniques de vente - suite

- Agir

- attitude face au client
- fiche produit
- argumentaire
- objection
- vente complémentaire
- Conclure
 - attitude du vendeur
 - passage en caisse
 - fidélisation
 - auto-évaluation

16h00 – 17h30 : Clients difficiles

- Attitude
 - solution de facilité = évitement
 - attitude en face à face
- Étapes
 - Accueillir
 - Clarifier
 - Exprimer son empathie
 - Reformuler de façon positive
 - Traiter
 - Enchanter pour gagner un ambassadeur !
- Types de clients difficiles
 - 12 types les plus communs
 - cas pratiques : jeux de rôle avec 6 types de clients difficile

17h30 : Fin de la première journée

JOUR 2

9h30 – 11h30 : Poste de caisse

- Fonctionnalité
 - espace
 - matériel
 - logiciel
- Prise de poste
 - session de caisse
 - ouverture du poste de caisse
 - planification de la journée
- Encaissement
 - Étapes d'encaissement
 - Espèces
 - Chèques
 - Carte
 - Prélèvement
- File d'attente
 - perception
 - organisation
- Tâches annexes
 - cartes d'adhésion
 - accueil des groupes
 - contrôle des billets
 - audioguide
- Fin de journée
 - avant la clôture
 - Z de caisse
 - sécurisation des fonds
 - après la clôture

11h30 – 12h00 : Billetterie

- Objectifs
- Tâches de l'hôte de caisse
 - front office
 - back office
- Catégories de billetterie
 - billetterie manuelle
 - billetterie dématérialisée
 - conservation

12h00 – 13h00 : Boutique

- Tâches de l'hôte de vente, caisse
- Merchandising visuel
 - domaines du merchandising
 - parcours d'achat
 - règles visuelles
 - impact visuel des mobiliers
 - up-selling, cross-selling & cross-merchandising
 - modes de présentation

Association Museum & Industries - 86 rue de la Fédération - 75015 Paris-France
T: +33 6 11 59 09 34 – infos@museum-industries.com
www.museum-industries.com

13h00 – 14h00 : Repas pris en commun

14h00 – 15h00 : Boutique – suite

- Merchandising relationnel
 - signalétique d'appui
 - affichage de caution
 - cartel de prix
 - cartel produit
 - sacherie et emballage

15h00 – 15h30 : Vestiaire


- Informations sur le vestiaire
 - localisation
 - services
- Fonctions de l'agent de vestiaire
- Contremarques
 - papier
 - jeton
- Règlement de visite
 - objets exclus de l'établissement
 - objets à déposer
 - objets refusés au vestiaire
 - renseignements pratiques
 - dépôt
 - retrait
 - objets trouvés
- Responsabilité de dépositaire
 - législation
 - indemnisation
 - assurance

15h30 – 17h30 : Back-office

- Organisation de la réserve
 - lieux de stockages
 - matériel
 - méthodes de rangement
- Réception de marchandises
 - réception
 - étiquetage
 - traitement informatique
- Réassort
 - importance de la gestion des stocks
 - modalités de réassort

17h30 : Fin de la formation

Association Museum & Industries - 86 rue de la Fédération - 75015 Paris-France
T: +33 6 11 59 09 34 – infos@museum-industries.com
www.museum-industries.com

N° déclaration d'activité : 11753563275 auprès du Préfet de la région Ile-de-France  DataDock
Association loi 1901 à but non lucratif - SIRET : 428656730 00010 .APE : 9001Z - n° TVA : 74 428 656