

Manager efficacement la fonction Accueil avec l'Intelligence Artificielle

2 jours 14,00 heures

Programme de formation

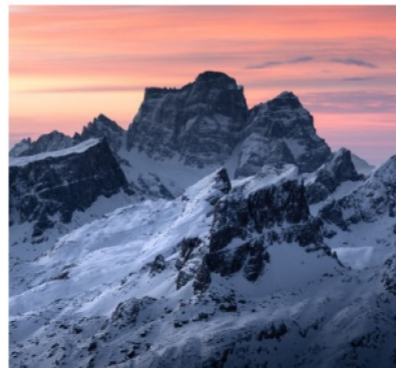


FORMATIONS TERRITOIRE

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

MANAGER EFFICACEMENT LA
FONCTION ACCUEIL AVEC
L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

↓ Les formations qui envoient du bois, by Id-rezo



Mise à jour : 24/10/2025

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre comment l'intelligence artificielle (IA) peut optimiser le management stratégique et opérationnel de la fonction Accueil de l'Office et de la Destination.
- Être capable de déployer efficacement des outils d'IA pour améliorer le pilotage quotidien et stratégique du service Accueil.

PROGRAMME DE LA FORMATION

La fonction Accueil est aujourd'hui un levier stratégique pour la gestion des flux visiteurs et la dynamisation de l'économie touristique locale. Les Responsables Accueil assurent la gestion des différents points d'accueil, l'analyse des fréquentations, l'optimisation des ressources humaines et techniques de son service pour permettre la meilleure expérience visiteur possible sur l'ensemble des points de contact et la meilleure expérience de séjour. Dans un contexte où les attentes évoluent et où l'efficacité opérationnelle est déterminante, l'intelligence artificielle devient un outil très pertinent. Elle permet d'analyser plus vite les données, piloter les indicateurs clés du service accueil, d'aider à la prise de décision et de planifier avec précision les actions à entreprendre. Cette formation apporte aux participants des méthodes concrètes et des solutions directement applicables pour intégrer l'IA dans le management de la fonction Accueil, optimiser sa performance, fluidifier les parcours client et ainsi renforcer l'attractivité de la destination et contribuer activement à la vitalité économique du territoire.



Jour 1 – Matin : Préparer sa structure et son environnement métier à intégrer l'IA dans la gestion de l'accueil

A. Introduction : Évolutions du métier de Responsable Accueil en Office de Tourisme et impacts des tendances actuelles en IA

1. Les tendances actuelles en Intelligence Artificielle (IA) et leurs impacts opérationnels et stratégiques pour le Responsable Accueil :

- Panorama synthétique des outils d'IA pertinents pour le métier.
- Applications concrètes de l'IA dans l'optimisation des ressources humaines et opérationnelles.
- L'apport stratégique de l'IA dans l'amélioration des données d'observation territoriale (flux, attentes visiteurs, pilotage SADI).

2. Les évolutions récentes de la fonction Accueil en Office de Tourisme :

- D'une mission d'information à une approche stratégique du management de l'accueil.
- Le développement de nouveaux indicateurs clés de gestion de l'accueil à l'échelle de l'OT et de la Destination.
- L'élargissement du périmètre d'action : hospitalité, expérience de séjour, satisfaction, retombées économiques.
- Le renforcement des exigences qualitatives à travers les démarches labellisées (Destination d'Excellence, Tourisme & Handicap, Accueil Vélo, etc.).

3. Usages éthiques et professionnels de l'IA, protection des données et respect des réglementations (RGPD notamment).

4. Exemples concrets de mise en œuvre opérationnelle de l'IA par des Offices de Tourisme précurseurs.

Atelier pratique : « Dans quels domaines pensez-vous que l'IA pourra vous faire gagner du temps ? » - Cartographie collaborative des cas d'usage pertinents.

B. Préparer son environnement métier pour intégrer l'IA.

5. Custom instructions : comment “former” ChatGPT (ou autre IA) à parler comme un Responsable Accueil ?

- Identifier précisément les données utiles pour le management de la fonction Accueil :
 - Données issues du SIT (APIDAE/Tourinsoft/Autres).
 - Données issues des outils d'observatoire, de comptage et fréquentation.
 - Données issues des outils de qualification des demandes.
 - Données RH (plannings, effectifs, fiches de poste, performance individuelle).
 - Avis clients en ligne (Google, TripAdvisor, etc.) et réclamations ou retours directement reçus.

6. Méthodologie :

- Structurer et formater ses données existantes pour une exploitation optimale par les outils IA.
- Identifier les dispositifs et processus qui permettraient de combler les manques de données clés.

Atelier pratique : Préparer et structurer son propre environnement de données métier en vue d'une exploitation directe par les outils d'IA.

- Travail individuel sur la cartographie des données disponibles dans son propre environnement métier.
- Préparation opérationnelle guidée d'un « environnement prêt à l'IA ».

Jour 1 – Après-midi : L'IA au service du pilotage stratégique du service Accueil.

C - Établir ses indicateurs intermédiaires de gestion et ses indicateurs clé de pilotage de la fonction accueil avec l'aide de l'IA.

7. Analyser avec l'aide de l'IA, les ressources, charges et volumes d'activité de ses points d'accueil :

- Charges de personnels affectées à la fonction Accueil.
- Charges directes et indirectes mobilisées pour assurer les services d'accueil.
- Volumes d'ouverture et d'interactions visiteurs sur chaque point de contact.
- Relations entre effort consenti et intensité de l'activité par point d'accueil.

8. Anticiper avec l'aide de l'IA, les flux visiteurs à partir des données disponibles :

- Interprétation automatisée des données de fréquentation.
- Gestion prévisionnelle d'activité pour optimiser la présence des conseillers en séjour.

9. Améliorer avec l'aide de l'IA, les indicateurs de performance clés du Responsable Accueil :

- Calcul assisté et analyse du coût contact, du nombre de contacts par heure et par conseiller, de « l'intensité de service » et autres indicateurs de pilotage avancés.
- Visualisation automatisée de l'évolution de ces indicateurs dans le temps.

- Analyse croisée des indicateurs et pistes d'amélioration en fonction des objectifs visés.

Atelier pratique individuel : Visualiser et interpréter ses indicateurs accueil avec l'appui de l'IA ; Identifier les axes de performance et d'optimisation de ses points d'accueil avec l'appui de l'IA - Créer un assistant IA d'aide au pilotage des points d'accueil dans et hors les murs de l'OT. NB : À partir des données des participants (ou d'un jeu de données type anonymisé fourni par le formateur).

Jour 2 – Matin : L'IA au service du pilotage opérationnel du Service Accueil.

D. Booster la gestion RH à l'accueil avec l'IA.

1. Recruter plus efficacement pour l'accueil avec l'aide de l'IA :

- Préparer son environnement métier pour une aide au recrutement assistée par l'IA dans le respect de la réglementation.
- Savoir utiliser des outils d'IA pour :
 - Générer des fiches de poste précises et adaptées au contexte local.
 - Formuler des annonces plus attractives et ciblées.
 - Analyser des CV (IA d'aide à la présélection en fonction de critères objectifs).
 - Préparer des grilles d'entretien personnalisées selon les profils.

2. Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants à l'accueil avec l'IA :

- Savoir créer une base de connaissance partagée à partir des procédures internes, bonnes pratiques, cas rencontrés, FAQ collaborative, etc.
- Savoir générer un livret d'accueil adapté au contexte de l'Office de Tourisme et de la Destination.
- Savoir créer un assistant IA (GPTs, Gens) d'aide à la prise de poste à destination des Conseillers en Séjour.

3. Réaliser un diagnostic des compétences à l'accueil et un plan de gestion prévisionnel avec l'IA :

- A partir de la Matrice des Compétences en Office de Tourisme, réaliser la cartographie des compétences des personnels d'accueil.
- Analyser l'état des lieux des compétences des personnels d'accueil : points forts et marges de progrès.
- Élaborer un plan individuel de montée en compétence, interne et externe, pour chaque collaborateur à l'accueil.
- Envisager un plan d'action d'intégration de l'IA dans les métiers des Conseillers en Séjour.

Atelier pratique : Produire un support RH opérationnel avec l'aide de l'IA. Les participants sélectionnent un besoin RH prioritaire (recrutement, intégration ou suivi d'équipe) et utilisent l'IA pour créer un livrable concret adapté à leur organisation (annonce de poste, grille d'entretien, livret d'accueil, parcours d'intégration).

Jour 2 – Après-midi : Usage pratique des IA en fonction du contexte et de ses propres objectifs professionnels (Les participants choisissent leurs ateliers, entre 2 et 4 en moyenne durant la formation Mise à disposition de l'ensemble des fiches atelier).

Atelier 1 : Mener une enquête Accueil auprès des socioprofessionnels du territoire.

Atelier 2 : Rédiger ou optimiser une procédure interne liée à l'accueil.

Atelier 3 : Aménager un espace ou un dispositif d'accueil dans ou hors les murs de l'Office de Tourisme.

Atelier 4 : Analyser la satisfaction client concernant les services d'accueil de l'Office de Tourisme.

Atelier 5 : Évaluer et renforcer la conformité Accessibilité de ses accueils avec l'aide de l'IA.

Atelier 6 : Approfondir l'aide possible des outils d'IA dans les processus RH.

Atelier 7 : Série d'ateliers pratiques de Conseil en Séjour :

- Générer des Customs Instructions pour le Conseil en séjour.
- Effectuer une recherche approfondie pour la connaissance client ou la connaissance de l'offre.
- Programmer des veilles automatiques & alertes locales.
- Traduction d'un texte touristique.
- Répondre à un email de demande d'information.
- Répondre à une réclamation client.
- Analyse des avis client (simple).
- Générer un descriptif à partir d'une image.
- Générer une FAQ - Foire Aux Questions.
- Optimiser une fiche « produit » ou un objet SIT.
- Réécrire un texte en FALC (Facile à Lire et à Comprendre).

PUBLIC VISÉ

- Responsable Accueil/Qualité d'Office de Tourisme.
- Responsable/Référent de Bureau d'Information Touristique.
- Direction d'Office de Tourisme.
- Conseiller en séjour en charge des missions abordées durant cette formation.

PRÉREQUIS

- Occuper les fonctions visées par cette formation.
- Avoir à sa disposition toutes les données disponibles : de qualification de l'activité d'accueil, quantitatives et qualitatives, sur l'ensemble des points de contact ; de qualification la fréquentation du territoire ; de gestion RH ainsi que tout autre document cadre du service accueil (démarches qualité, livret d'accueil saisonnier, procédures, etc.).
- Vous devez disposer d'un ordinateur, d'une connexion Internet haut débit (supportant une séance visio), un casque audio est également recommandé pour plus de confort.
- Avoir déjà suivi une formation d'initiation à l'usage de l'intelligence artificielle (un questionnaire de positionnement sera adressé aux participants pour vérifier leur niveau de connaissance préalable en IA).
- Vous devez avoir ouvert un compte chez <https://openai.com/> pour un usage de ChatGPT (un compte payant est très fortement conseillé pour un accès à l'ensemble des fonctionnalités et des modèles de ChatGPT [coût 20\$/mois]).
- Disposer d'un compte Google actif et accessible pour l'utilisation de Google Gemini.

MODALITÉS D'ORGANISATION ET DÉLAIS D'ACCÈS

Modalités d'organisation :

Formation pouvant être réalisée en présentiel ou à distance, en petit groupe de 12 maximum

- En présentiel :
 - dans nos locaux (646 rue Marius Petipa 34080 Montpellier) ou
 - dans toute autre salle mise à disposition par l'entreprise bénéficiaire et qui réponde aux exigences de bon déroulement de la formation (reportez-vous à l'email de convocation).
- En distanciel : mise à disposition d'une salle de visioconférence permettant de visualiser les supports et outils de formation, de voir et d'entendre le formateur et d'interagir avec lui/elle. Le logiciel utilisé est Teams ([aide disponible ici](#)).

Accès à la formation :

- En Intra : des dates sont proposées tout au long de l'année sur demande, dans des sessions jusqu'à 15 collaborateurs.
- En Inter : les sessions seront confirmées à partir de 6 participants engagés minimum, la session sera confirmée à J-7. Il est toujours possible de rejoindre une session INTER confirmée jusqu'à 48 heures avant la première session.

Matériel pour participer à une session de formation :

- En présentiel : apportez votre ordinateur portable avec chargeur, une connexion Internet wifi sera mise à disposition.
- En distanciel : vous devez disposer d'un ordinateur, d'une connexion Internet haut débit (supportant une séance visio), un casque audio est également recommandé pour plus de confort.
- *NB : En fonction de la thématique de la formation, prévoyez les accès aux outils et plateformes de votre entreprise nécessaires depuis votre ordinateur.*

Accueil des personnes en situation de handicap :

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour en savoir plus cliquer [ICI](#) ou contactez notre référent handicap.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Support : le formateur/la formatrice utilisera un support powerpoint pour la partie théorique, qui sera transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation
- Outils : le formateur/la formatrice utilisera des outils qu'il/elle aura conçus dans le cadre de ses missions de conseil et de formation. Ils seront au format word, excel ou powerpoint et seront transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation. L'utilisation d'outils en ligne gratuits est également possible.
- Training : les stagiaires seront invités à utiliser durant la formation les méthodes et outils transmis par le formateur/la formatrice
- Bonnes pratiques : des cas réels et concrets seront présentés aux stagiaires pour en analyser les meilleures pratiques pour s'inspirer

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

- La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs.
- La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation déjà abordés.

- L'atteinte des objectifs pédagogiques est évaluée à la fin de chaque formation par des quiz en ligne pour le contrôle des connaissances acquises et/ou par des travaux et productions réalisées par les participants.
- La satisfaction des participants est évaluée par l'envoi de deux questionnaires : l'un immédiatement après la fin de la formation, l'autre possiblement dans un maximum de 6 mois.
- Suivi/conseil des stagiaires à 6 mois.

VOTRE FORMATRICE OU VOTRE FORMATEUR

Jean-Patrick MANCINI

Consultant indépendant

Jean-Patrick MANCINI est consultant et formateur, **expert en stratégie marketing et digitale pour le tourisme, déploiement de l'intelligence artificielle et conception de Schémas d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI)**. Il conçoit et met en œuvre des projets de développement touristique et d'intégration de l'IA auprès d'acteurs institutionnels (OT, CDT, CRT, Atout France, Relais Territoriaux d'ADN Tourisme) et privés.

Auparavant **Directeur de la Fédération Régionale des Offices de Tourisme de la Région Sud**, il a piloté l'un des plans de transformation digitale les plus ambitieux du réseau durant le « virage numérique » du tourisme (2010-2020) : budget et effectifs formés multipliés par quatre (200 à près de 900 stagiaires/an), et 160 000 euros investis dans les travaux de l'Office de Tourisme du Futur.

Son activité s'appuie aujourd'hui avant tout sur **une pratique de terrain intensive et continue** : il conduit chaque année des missions de conseil et d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) pour des destinations touristiques, portant sur l'audit et la refonte d'écosystèmes digitaux, la stratégie de contenu multicanal et la conception de SADI intégrant l'IA. **Enseignant universitaire depuis 2015** (responsable du cursus Management des Stratégies Etourisme), il est aussi **coorganisateur et coresponsable de la ligne éditoriale de « CMonTheBeach », le plus grand salon du Content Marketing dédié au tourisme en France.**

Depuis 15 ans, il accompagne les porteurs de projets dans leur **adaptation stratégique aux grands bouleversements du secteur** : la transformation digitale, l'intégration raisonnée de l'intelligence artificielle et la transition vers un modèle touristique durable et responsable.

Les autres [formateurs-trices](#) Id-rezo

SATISFACTION MOYENNE OBTENUE LORS DE PRÉCÉDENTES FORMATIONS :



Satisfaction moyenne de 98% obtenue auprès de 8 stagiaires lors des 12 derniers mois.
Cette formation a été suivie par 10 stagiaires soit un taux de retours aux questionnaires de satisfaction de 100%.

NB : Si ce dernier chapitre ne fait apparaître aucune donnée chiffrée, c'est qu'il s'agit d'une nouvelle formation que nous vous proposons et que celle-ci n'a pas encore été évaluée.