

Conseil en séjour : l'accueil à valeur ajoutée

2 jours 14,00 heures

Programme de formation



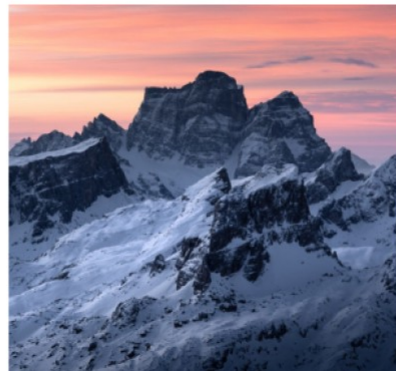
FORMATIONS TERRITOIRE

COMMERCIALISATION & RELATION CLIENT

Conseil en séjour :
l'accueil à valeur
ajoutée



Les formations qui envoient du bois, by id-rezo



Mise à jour : 30/03/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Évaluer l'efficacité de l'accueil grâce aux techniques adaptées de Design de Service, pour identifier et apporter des améliorations.
- Intégrer l'accueil comme élément clé de la stratégie de service de l'Office de Tourisme, en personne et à distance.
- Être en capacité de valoriser l'expérience unique offerte par l'accueil en Office de Tourisme face aux alternatives numériques.
- Développer et utiliser des outils pour mesurer la satisfaction des touristes et améliorer les services.

PROGRAMME DE LA FORMATION

Module 1 : Diagnostic de l'Accueil avec une approche Design de Service (3.5 heures)

Mettre le Design de Service à portée de l'accueil et des conseillers en séjour

- Principes de base et leur application dans l'accueil.

Atelier : Cartographie du parcours client actuel et identification des points de contact clés.

- Appliquer ces principes pour évaluer l'accueil actuel et créer une expérience d'accueil enrichie.

Analyse de la Valeur Perçue

- Comprendre comment les usagers et les clients perçoivent la valeur de l'accueil et des services.

Atelier : Analyse comparative de la situation actuelle avec une situation idéale

Analyse comparative de la situation actuelle avec les autres services existant notamment ceux des géants du web.



Module 2 : Stratégie d'Accueil Centrée sur le Client (3.5 heures)

Intégrer l'accueil dans la stratégie globale de l'Office de Tourisme.

- Techniques pour recentrer l'accueil autour des besoins spécifiques de chaque type d'usagers et clients, touristes et locaux.
- Outils d'aide à l'accueil :
 - L'importance de disposer des bons contenus adaptés au profil des usagers et des clients
 - Faire le lien entre les contenus d'accueil et la stratégie touristique de la destination
 - L'importance de disposer d'outils performants et modernes pour travailler et améliorer la valeur perçue des services d'accueil.

Capitaliser sur le travail de diagnostic pour formaliser à minima une stratégie d'accueil cohérente et à valeur ajoutée.

Module 3 : Expertise et Valeur Ajoutée de l'Accueil en Office de Tourisme (3.5 heures)

Capitaliser sur l'expertise métier et l'expérience des conseillers en séjour

- Les principales interactions et demandes à valeur ajoutée à l'accueil
- Techniques pour valoriser l'expertise locale et créer des expériences uniques
- Analyse des avantages et faiblesses de l'accueil en personne versus les services en ligne

Atelier de mise en pratique : Créer les différents scénarios d'accueil en y associant contenus, techniques relationnelles et outils

Module 4 : Outils d'Évaluation et Amélioration des Services (3.5 heures)

Donner du sens à l'accueil dans la durée, réfléchir, évoluer, améliorer

- Technique pour estimer voire évaluer le niveau de satisfaction usagers/clients pour innover et adapter les services.
- Le choix des indicateurs : la pertinence et l'efficacité plutôt que le nombre
- Roue de Deming et amélioration continue : programmer les différentes étapes dans l'année

Atelier de mise en pratique : création d'un plan d'action personnalisé pour son Office de Tourisme.

PUBLIC VISÉ

- Agent d'accueil, Conseiller en séjour, Responsable Accueil d'Offices de Tourisme

PRÉREQUIS

- Pouvoir qualifier voire chiffrer les activités d'accueil de l'Office de Tourisme
- Disposer d'une vision à minima de la stratégie touristique de l'Office de Tourisme et de la destination (principales filières, offres phares, principales clientèles visées).

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 : Nous avons identifié des locaux professionnels dans lesquels nous louons, en fonction de vos besoins, la salle de formation la plus adaptée. Ces établissements sont tous adaptés aux personnes en situation de handicap. Nous nous déplaçons également dans toute autre salle mise à disposition par le donneur d'ordre dans la mesure où celles-ci répondent aux exigences de bon déroulement de la formation et d'accès aux personnes en situation de handicap.
- 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.

Accès à la formation :

- En Intra : des dates sont proposées tout au long de l'année sur demande, dans des sessions jusqu'à 12 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 (Google Analytics, Admin CMS, Admin Réseaux Sociaux, compte Google Ads....).**

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. Cette évaluation est réalisée par l'envoi de deux questionnaires : l'un immédiatement après la fin de la formation, l'autre 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 0% obtenue auprès de 0 stagiaires lors des 12 derniers mois.

Cette formation a été suivie par stagiaires soit un taux de retours aux questionnaires de satisfaction de 0%.

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.