

# Les enjeux de la mission d'accueil et de conseil dans l'environnement touristique en Pays d'Ajaccio

## OBJECTIFS

- Identifier les enjeux en termes d'image et d'efficacité : l'importance de la relation client
- Resituer la mission "accueil" dans son environnement
- Acquérir les connaissances nécessaires sur le pays d'Ajaccio afin d'optimiser la relation client et satisfaire sa clientèle.
- Comprendre les intervenants et acteurs du tourisme local. L'office de tourisme du Pays d'Ajaccio comme partenaire dans votre approche conseil.
- Personnaliser sa mission conseil pour donner de la valeur ajoutée en fonction des différentes composantes touristiques.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Présentation / animation / exercices

## PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne en charge de l'accueil, du conseil des clientèles touristiques

**TARIF :** 200 euros par personne

## ÉVALUATION :

Questionnaire

## PRÉ-REQUIS

Utiliser les réseaux sociaux/ avoir une connaissance des bases.


## DATES


**31 mars 2023 9h-12h30 14h-17h30**

Office de tourisme du Pays d'Ajaccio  
3 bd du roi Jérôme 04.95.51.53.03

## Contact formation :

**Magalie Navarro**

 04.95.28.73.67

 [magalie@aflokkat.com](mailto:magalie@aflokkat.com)

Infos OIT Valérie Alibelli

			
<b>Niveau :</b> Débutant / Intermédiaire	<b>Modalité :</b> OPCO / financement fond propre	<b>Effectif par session :</b> 8 < 10	<b>Durée :</b> 2 x 3 heures 30

## PROGRAMME

### 1 connaître les différentes composantes de la clientèle touristique et bien accueillir

- Repérer le style et les contraintes de son interlocuteur pour s'adapter
- Écouter activement, reformuler, questionner, pratiquer l'empathie
- Adopter les réflexes essentiels à un accueil de qualité
- Se rendre disponible et le montrer : la notion de "service" avant tout
- S'organiser pour accueillir efficacement
- Personnaliser sa communication dès le premier contact et mettre en confiance
- Identifier et prendre en charge une demande : répondre efficacement à son interlocuteur
- Faire patienter avec courtoisie, anticiper et gérer l'attente - Émettre un refus constructif
- S'adapter à son interlocuteur par la posture, la voix et les mots
- Se présenter et montrer sa disponibilité : utiliser les bonnes formulations
- Analyser, traiter et suivre la demande : comprendre le besoin de l'interlocuteur

AFLOKKAT - N° de déclaration d'existence 94202063320 - N° SIRET 52229814000032 - Code APE 85.59A Tél. : 0495287367 - contact@aflokkat.com - www.aflokkat.com

## **2 Connaitre la clientèle touristique et ses spécificités**

- • Quels sont les chiffres du tourisme en Pays d'Ajaccio ?
- • Evolutions et tendances des besoins et des demandes du secteur
- • Les différents profils de touristes (persona) et leurs particularités.
- • Comment répondre aux différents besoins selon leur provenances et attentes ?

## **3 Acquérir les connaissances nécessaires pour optimiser le séjour touristique dans le Pays d'Ajaccio**

- • Qu'est-ce que le pays d'Ajaccio ?
- • Les atouts touristiques : comment bien orienter les clients en fonction de leurs approches comportementales.
- • Les sites touristiques incontournables du Pays d'Ajaccio
- • Comment valoriser le patrimoine et le savoir-faire du Pays d'Ajaccio auprès de votre clientèle ?
- • Comment valoriser la gastronomie du territoire ?
- • Comment valoriser les activités et loisirs du territoire ?
- • Les outils d'information pour accompagner l'accueil et le conseil
- • L'OIT du Pays d'Ajaccio, votre partenaire dans l'accueil touristique. Comment utiliser votre interface partenaire pour optimise l'expérience client dans le Pays d'Ajaccio ?