

**Ce module concerne :**

Salariés des OT & SI,  
UDOTSI et FROTSI

**Objectifs / Finalités**

- Améliorer la communication de l'OT
- Appréhender la notion de parcours du touriste et identifier les caractéristiques et les performances du service accueil des visiteurs
- Comprendre en quoi l'aménagement des espaces doit répondre aux attentes des touristes et valoriser l'offre locale
- Savoir mobiliser les prestataires et partenaires dans la stimulation de l'offre locale
- Gagner en efficacité, en qualité d'accueil et de diffusion de l'information

**Lieu de Formation :**

*Sera déterminé en fonction de l'origine géographique des participants*

**Contenu**

⇒ Le Processus de décision du touriste pour devenir client d'un prestataire

⇒ L'aménagement et l'agencement de l'espace d'accueil

- La notion de parcours et de cheminement que le client est incité à réaliser dans l'espace d'accueil
- La facilité de l'accès à l'OT et dans l'OT
- L'aménagement des espaces thématiques aux ambiances marquées pour valoriser le territoire de l'OT : Pourquoi ? Comment ? Quels résultats en attendre ?
- Le choix et l'organisation des informations pour valoriser l'offre et susciter l'envie
- La prise de contact avec les touristes lors de leur entrée dans l'OT
- La gestion des files d'attente, de la demande des touristes
- L'accompagnement du touriste dans sa perception des 5 sens
- Les impacts de la perception sur l'écoute, l'affichage et le visible, la recherche documentaire dans les présentoirs
- L'aménagement de l'espace du personnel pour faciliter la relation avec le touriste et les autres tâches
- La gestion optimale de la documentation et de l'affichage
- L'animation du réseau de prestataires dans la « mise en vitrine de l'offre locale »

⇒ Accueillir

- Principes de base de la communication verbale et non verbale
- Les différentes étapes de l'accueil d'un touriste

**Dates / Horaires :**

Jeudi 8 décembre  
Horaires définis ultérieurement

**Intervenant :**

CCI Maine et Loire  
Jacques SETEAU

**Prix :**

⇒ 40 euros

Frais de déplacement et de repas à la charge de l'OT ou SI

*Coût unitaire/participant pour la formation sur une base de 8 participants par session*