



ADT Ardèche
Accueil - Conseil en séjour

Dates : 08/12/16 - 09/12/16 - 19/01/17
Lieu : PRIVAS

Intervenants :
Guida BULHA

Durée : 21 Heure(s)/3 jour(s)

Tarif HT : 210 Euros
Tarif TTC : 252 Euros

Contact :
ADT Ardèche
04 75 64 04 66
annick.sartre@ardeche-guide.com

VALORISATION DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE SUR SITE

Formation sur mesure "Ardèche Le Goût"

Le Centre de développement agroalimentaire « Ardèche le goût » est une association qui a pour missions de promouvoir la gastronomie et l'agroalimentaire ardéchois. Cette formation est proposée en partenariat avec l'ADT et Ardèche le goût.

Cette formation s'adresse aux professionnels désireux d'engager une démarche de formation sur la qualité de l'accueil sur site.

Elle cible tous les professionnels de l'agroalimentaire, gestionnaires de sites et organisateurs d'évènements, ainsi que les structures souhaitant intégrer la démarche Etape savoureuse.

Ardèche le goût a lancé en 2014 « Les étapes savoureuses Ardèche® » afin de proposer une offre qualitative de lieux de visite (chez les producteurs et transformateurs, sur les marchés et événements locaux, dans les sites de découverte) et de restauration. L'objectif est de donner envie aux visiteurs de découvrir l'ensemble du territoire à travers ses productions emblématiques et d'aller à la rencontre de ceux qui font ses richesses. Les sites identifiés « Etape savoureuse », partagent leur univers et savoir-faire, font découvrir des produits ardéchois de qualité, proposent un accueil personnalisé, participent à l'économie du territoire en valorisant les productions locales, partagent leurs connaissances du patrimoine et de la culture du département, contribuent à un tourisme durable et respectueux de l'environnement.

OBJECTIFS

Valoriser son image et l'adapter à la culture de l'entreprise
Acquérir les fondamentaux de la communication
Développer la qualité de contact client au téléphone et en présentiel
Apprendre à rebondir et saisir les opportunités commerciales

LE PROGRAMME

Jour 1

Des apports théoriques ciblés, des simulations et jeux de rôle qui permettent l'acquisition par la pratique d'intégrer les bons réflexes. Des temps d'échanges pour faire le lien entre l'expérience de la formation et les situations réelles vécues.

Focus particulier sur :

- Identifier les pratiques des participants et les points qui posent problème.
- Mises en situation sur les problèmes rencontrés avec formalisation des bonnes pratiques.
- Chaque participant repartira avec une situation qui lui pose problème pour le jour 2 : Débriefing prévu en début de J2.

VALORISER SON IMAGE PROFESSIONNELLE

- Image de soi : Enjeux et composantes - l'impact sur l'autre
- Image professionnelle : Valeurs et culture de l'entreprise - Les attentes du public, évolutions
- Valoriser son image, valoriser son produit

LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION



ADT Ardèche
Accueil - Conseil en séjour

Dates : 08/12/16 - 09/12/16 - 19/01/17
Lieu : PRIVAS

Intervenants :
Guida BULHA

Durée : 21 Heure(s)/3 jour(s)

Tarif HT : 210 Euros
Tarif TTC : 252 Euros

Contact :
ADT Ardèche
04 75 64 04 66
annick.sartre@ardeche-guide.com

VALORISATION DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE SUR SITE Formation sur mesure "Ardèche Le Goût"

- Adopter une attitude accueillante : le choix des gestes et des mots
- Se mettre en empathie avec son client / prospect : l'écoute active et l'assertivité
- Créer une relation durable : questionner, valider
- Répondre à la demande : informer, expliquer, valoriser
- Spécificités de la communication téléphonique
- Maintenir la communication dans les situations difficiles
- Communication verbale & non verbale

JOUR 2

Des apports théoriques ciblés, des simulations et jeux de rôle qui permettent l'acquisition par la pratique d'intégrer les bons réflexes. Des temps d'échanges pour faire le lien entre l'expérience de la formation et les situations réelles vécues. Focus sur :

- En début de journée : débriefing sur la situation posant problème, identifiée la veille.
- Les axes fondamentaux de la communication commerciale à l'accueil
- Le client au coeur de la relation : valoriser son offre en fonction du besoin du client.

Développer son sens commercial : mettre le client au centre de la relation

- Cerner le besoin du client
- Être convaincu pour convaincre
- Argumenter
- Rebondir sur les objections / réclamations pour créer une relation de confiance.

Mise en pratique de l'ensemble des outils acquis en J1 et J2.

JOUR 3 : sur site au terme de 15 jours/1mois

1er partie sur la base de 5h (avec le formateur)

- Debriefing sur le comportement mis en place. Actions correctives sur les axes à améliorer

2e partie (Intervenants ADT / Ardèche le goût)

- Lien : présentation de la démarche "Les étapes savoureuses" / par Ardèche le goût
- Présentation du Club Foud'Ardèche / par Ardèche le goût
- La stratégie Ardèche "émerveilleurs" et l'accueil à l'ardéchoise / par l'ADT
- Présentation de APIDAE (ex Sitra) / par l'ADT

LE PUBLIC

Les professionnels des métiers de bouche
Producteurs et transformateurs
Gestionnaires de sites
Gestionnaires /organisateur d'évènementiels en lien avec l'alimentaire (fêtes, foires, marchés, balades thématiques, ...)

PRÉ-REQUIS

Aucun



ADT Ardèche
Accueil - Conseil en séjour

Dates : 08/12/16 - 09/12/16 - 19/01/17
Lieu : PRIVAS

Intervenants :
Guida BULHA

Durée : 21 Heure(s)/3 jour(s)

Tarif HT : 210 Euros
Tarif TTC : 252 Euros

Contact :
ADT Ardèche
04 75 64 04 66
annick.sartre@ardeche-guide.com

VALORISATION DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE SUR SITE Formation sur mesure "Ardèche Le Goût"

METHODES PEDAGOGIQUES

APPROCHE PÉDAGOGIQUE :

Cette formation est basée sur la mise en pratique avec une approche du non verbal (travail sur la posture corporelle pour un changement de comportement)

- 10% : approche théorique
- 70% : Training ludiques : mises en situation, jeux de rôle et liens avec les situations réelles vécues (la posture corporelle comme outil d'expérimentation et d'intégration des acquis).
- 20% : Partage d'expériences

TYPES D'ÉVALUATION

Jeux de rôle permettant de mesurer l'évolution de chacun et d'apporter des actions correctives immédiates et des préconisations d'amélioration.