

Accueil numérique : de la stratégie au plan d'actions

1 jours 7,00 heures

Programme de formation



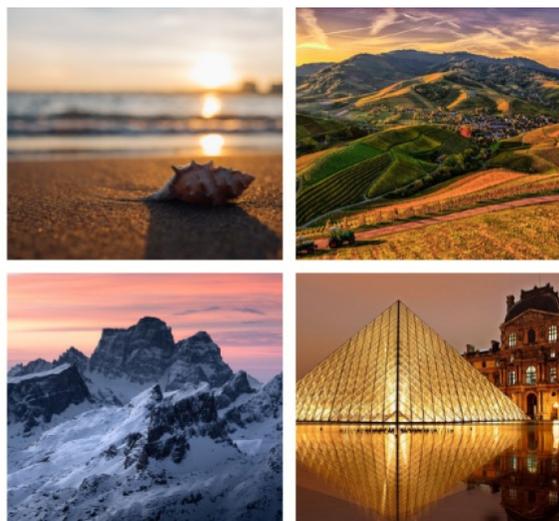
FORMATIONS TERRITOIRE

STRATÉGIE, ORGANISATION & MANAGEMENT

ACCUEIL NUMÉRIQUE : DE LA STRATÉGIE AU
PLAN D' ACTIONS



Les formations qui envoient du bois, by id-rezo



Mise à jour : 17/12/2021

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Savoir établir un état des lieux concernant l'accueil numérique (point clés, indicateurs, etc.).
- Comprendre les enjeux de l'accueil numérique au regard des comportements des clientèles en séjour.
- Améliorer ses connaissances sur les différentes modalités permettant de faire de l'accueil par le web et avec les outils numériques.
- Être en capacité de d'élaborer une stratégie qui accueille intègre l'accueil numérique dans le schéma d'accueil et d'information.

PROGRAMME DE LA FORMATION

Établir l'état des lieux des actions en matière d'accueil numérique

- Méthodologie et indicateurs clés de départ : couverture réseaux (3G-4G), connexion, hotspots et identification des dispositifs d'accueil numériques déployés hors les murs.
- Focus sur l'état des lieux concernant les contenus et supports web à destination des clientèles en séjour (indicateurs concernant le site web, les réseaux sociaux et messagerie instantanée, chat...).

Comprendre les enjeux de l'accueil numérique dans et hors les murs de l'OT

- Le comportement des visiteurs en séjour au regard de la recherche et de la consommation d'information touristiques.
- Les flux dans et en dehors de l'OT.
- Focus sur ce que font déjà très bien les géants du web.
- Identification des « zones » de plus-values pour les offices de tourisme en matière de conseil en séjour sur le web.

Développer ses connaissances pour définir sa stratégie en matière d'accueil numérique

- Panorama des solutions possibles « en consultation autonome » (bornes, tablettes, écrans, affichage dynamique, site web de séjour ou rubrique dédiée au séjour sur le site de destination, FAQ, etc.) et mise en évidence des avantages, inconvénients et bénéfices de chaque solution.
- Panorama des solutions possibles « en médiation » en face à face (double-écran, Flipboard, Pinterest sur tablette, solution d'accueil lié au SIT, ...) et mise en évidence des avantages, inconvénients et bénéfices de chaque solution.
- Panorama des solutions possibles « en médiation » à distance (chat, messagerie instantanée, visioconférence, live, ...) et mise en évidence des avantages, inconvénients et bénéfices de chaque solution.

- Focus sur la solution « rubrique dédiée au séjour sur le site de destination » : Facteurs clés de réussite et bonnes pratiques.

PUBLIC VISÉ

- Directeurs
- Dirigeants-tes d'entreprises touristiques
- Collaborateurs-trices d'entreprises touristiques
- Porteurs-euses de projet touristique
- Chargé de la communication
- Responsables marketing
- Direction/Responsable Commerciale
- Responsables réseaux professionnels
- Responsable de filière
- animateur de réseaux professionnels

PRÉREQUIS

- Sensibilité professionnelle aux métiers et outils marketing et de communication touristique
- Connaître les principaux besoins d'information touristique des clientèles en séjour
- Contribuer régulièrement au contenu de son site web

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 pour le donneur d'ordre et qui réponde aux exigences de bon déroulement de la formation
- 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

Moyenne satisfaction formation sur les 18 derniers mois > 99%

Consultant-Formateur Tourisme et Etourisme, Jean-Patrick Mancini conçoit, développe et déploie des projets innovants de développement touristique auprès de porteurs de projets institutionnels (Offices de Tourisme, Comités départementaux et régionaux de Tourisme) et privés.

Il s'appuie pour cela sur une formation spécialisée en Marketing des Services et en Management International du Tourisme. Auparavant Directeur de la Fédération Régionale des Offices de Tourisme de la Région Sud, il a développé pour eux l'un des plans de transformation/formations parmi les plus ambitieux. Il est également créateur depuis 2017 d'une agence événementielle sports et loisirs « Marseille Provence Expériences » et enseignant universitaire depuis 2015, responsable du cursus Management des Stratégies Etourisme à l'Institut du Tourisme de la Côte d'Azur.

C'est ainsi que depuis 11 ans, il accompagne les porteurs de projets du secteur dans leur transformation digitale et plus globalement dans leur adaptation stratégique sur l'un des marchés les plus concurrentiels du E-commerce mondial.

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

SATISFACTION MOYENNE OBTENUE LORS DE PRÉCÉDENTES FORMATIONS :



Satisfaction moyenne de % obtenue auprès de 0 stagiaires lors des 12 derniers mois.

Cette formation a été suivie par 0 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.