

ACCUEILLIR LE PUBLIC DES GRANDS EVENEMENTS SPORTIFS

L'essentiel

Les grands évènements sportifs Internationaux (GESI) représentent à la fois une superbe image de marque pour le pays hôte, une source de fréquentation et de revenus non négligeables pour l'économie touristique et un levier fort pour démontrer la qualité d'un accueil adapté, bienveillant, ouvert sur le monde.

Le sport est un vecteur de communication intracommunautaire fort, de même qu'un moyen de mobiliser les équipes de salariés. Le secteur du tourisme, en particulier en région Ile de France, a tout intérêt à se préparer à l'accueil optimal des publics attirés par les grands évènements sportifs (Coupe du Monde de Rugby en 2023 et Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024), sans oublier ses publics touristiques plus traditionnels et la gestion des flux en quantité comme des profils variés qui vont s'annoncer.

Cette formation destinée aux professionnels du tourisme d'île de France est adaptée à la situation des participants (préparation en amont), pratique (ateliers, exercices, plan de progrès) et vivante (interactivité, dynamique de groupe).

Un service de suivi des demandes en post formation est proposé dans le cadre du dispositif, inclus dans les honoraires d'Akina Stratégies.

Objectifs

Préparer efficacement l'accueil des publics
Adapter sa posture, ses méthodes et techniques d'accueil
S'entraîner aux actes d'accueil avec efficacité
Définir un plan de progrès individuel

Pour qui ?

Toute personne qui travaille à l'accueil, à l'orientation et au conseil des publics dans des organismes ou entreprises touristiques d'île de France

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis, hormis un questionnaire des attentes en pré formation

Evaluation

En début de formation, une auto-évaluation pour se situer
En fin de formation, une évaluation à chaud des acquis pour valider la mise en œuvre à l'avenir.

Programme détaillé

Jour 1 / Adapter vos techniques d'accueil aux publics :

- 1- Impact des GESI
 - a. Au plan économique et logistique
 - b. Au plan social
 - c. Au plan touristique
 - d. L'impact pour les professionnels du tourisme
 - e. L'impact pour les salariés experts de l'accueil
- 2- Comment adapter ses pratiques et méthodes d'accueil
 - a. Les publics et leurs spécificités (sportifs, accompagnants, touristes affinitaires, grand public habituel)
 - b. L'environnement de travail et ses conséquences lors des évènements
 - c. Les postures à privilégier
 - d. Les techniques d'accueil à maîtriser (primo accueil, accueil expert)
 - e. Benchmark / exemples

Jour 2 / Mettre en œuvre vos techniques d'accueil :

- 3- Les exercices de mise en application
 - a. Le primo accueil (hospitalité et orientation)
 - b. L'accueil expert (gestion des demandes)
 - c. L'accueil conseil (orientation, conseil/vente)
- 4- Gérer les situations difficiles
 - a. Gérer les flux et les profils
 - b. Gérer les comportements & les situations
- 5- Travailler le cadre : ambiance, visuels, communication sur site
- 6- Rédaction de votre plan de progrès et bilan de la formation

Les points forts de notre programme

Une formation très opérationnelle en mode « boîte à outils »

Un accompagnement opérationnel sur la durée

Des approches innovantes dans l'acte d'accueil

Durée : 2 journées

14 h en présentiel

Animation : consultant senior spécialisé en techniques et méthodes d'accueil touristique