



FORMATION ACCUEIL TOURISTIQUE

Public Effectif et durée	Professionnels en situation d'accueil du public Administrateurs bénévoles 8 à 12 stagiaires – 16 heures (2 jours)
Objectifs	Maîtriser les différentes situations d'accueil touristique en apportant des réponses adéquates
PROGRAMME	<ul style="list-style-type: none"> ○ Brève histoire de l'accueil touristique. De l'accueil contraint à l'accueil choisi, esquisse d'une typologie de l'accueil. Les trois phases ou temps de l'accueil : reconnaissance, hospitalité et maternage. Durée : 4 heures. ○ Culture générale touristique. Fonctionnement des institutions touristiques. Le marché du voyage : production et distribution. En fonction des publics ces thèmes seront plus ou moins développés afin que chacun puisse dresser un panorama fidèle de l'univers touristique. Durée : 6 heures. ○ Maîtriser sa communication en fonction des publics : importance des gestes, postures et attitudes. Écoute, questionnement, reformulation Travail sur la fluidité verbale. Différentes situations d'accueil. Durée : 4 heures ○ Les indicateurs internes et externes de qualité de l'accueil. Les freins à l'accueil. L'importance du cadre physique dans la relation d'accueil. Diagnostic éventuel d'un cadre existant. Durée : 1h30 ○ Bilan et évaluation des acquis : 30 mn.
Moyens pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> ○ Diaporamas et vidéo projection ○ Mises en situation reconstituées à partir de cas réels ○ Autoscopie. ○ Support écrit pour les éléments théoriques
Formateur	Philippe AIRIEAU spécialiste de l'accueil touristique
Validation	Attestation de formation