

# Tourisme : Mieux connaître mon territoire et augmenter la satisfaction de ma clientèle

Parce que vos clients attendent plus de vous que les services que vous proposez dans le cadre de votre activité. Qui n'a pas été sollicité pour savoir ce qu'il y a à faire sur le territoire, où bien manger ou quelles activités ne pas rater.

Cette formation apporter les clés pour pouvoir au mieux répondre à ses questions et augmenter la satisfaction du client et donc avoir un meilleur impact la fidélisation et le développement de votre activité

## LA FORMATION

### Prérequis

Travailler dans le secteur du tourisme ou CHR

### Objectifs de la formation

- Être capable de fournir des informations touristiques de base sur le territoire
- Pouvoir être un ambassadeur crédible de la destination
- Créer du lien avec le client et augmenter sa satisfaction

### Durée

21 heures

### Public

- Chargé d'accueil, réceptionniste, serveurs
- Toute personne en contact avec la clientèle touristique

**Tarif inter :** 750 € Net de taxes

**Tarif intra :** sur demande

### Organisation

Formation en groupe de 4 à 8 personnes

## LE PROGRAMME

### L'environnement touristique local

- Se situer géographiquement dans mon environnement touristique
- Connaître les valeurs et l'image véhiculées par mon territoire
- Identifier les acteurs locaux du tourisme local et leurs rôles et missions

### La ville d'Arles

- Identifier les caractéristiques géographiques de la ville et sa cartographie.
- Connaître les grandes lignes de l'histoire de la ville (de sa naissance à nos jours)
- Savoir situer les sites et lieux majeurs de la ville et savoir les contextualiser
- Identifier les thématiques de la ville et les replacer dans un contexte de temps

### Les bases de la Camargue

- Connaître les caractéristiques géographiques de bases de la Grande Camargue
- Savoir quelles sont les grandes étapes de l'histoire de la Camargue
- Identifier les différents sites à visiter et ce qui les différencient

### Les bases des Alpilles

- Connaître les caractéristiques géographiques de bases des Alpilles
- Savoir quelles sont les grandes étapes de l'histoire de la Camargue
- Identifier les différents sites à visiter et ce qui les différencient

### Être un ambassadeur de sa destination

- Savoir-faire et savoir-être d'un ambassadeur
- Connaître les dates importantes du calendrier événementiel du territoire
- Connaître les bases des traditions provençales folkloriques, gastronomiques ou tauromachiques

## LES MODALITES ET DELAIS D'ACCES

### - Modalités :

Cette formation est dispensée en présentiel à la Chambre de Commerce et d'Industrie du Pays d'Arles et inclut la visite de la ville. Cette formation peut être réalisée en inter ou en intra-entreprise

### - Délais :

- Pour les formations planifiées, se reporter au planning prévisionnel de formation
- Pour les formations à la demande, délai d'accès sous 15 jours après la première prise de contact
- Mise en place de la formation dans un délai d'un mois maximum

## ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- L'ensemble de nos locaux est adapté aux personnes en situation de handicap
- Un accompagnement spécifique est possible après étude avec notre référent handicap

## LES MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES MOBILISES

- La formation alterne des temps d'explication sous forme d'exposé et d'échanges avec vidéos projections et des temps de mise en situation sous la forme de jeux de rôle, et des visites du patrimoine
- La formation se déroule au sein de la CCIPA dans une salle équipée d'un vidéo projecteur, d'un tableau blanc, d'une connexion Wi-Fi et de tablettes

## LES MODALITES D'EVALUATION ET DE CERTIFICATION

- Tout au long, un contrôle des connaissances est réalisé au travers de cas pratiques afin d'évaluer la progression de l'apprenant et ses éventuelles difficultés
- Nous soumettons également un questionnaire d'évaluation qui nous permet de mesurer la qualité perçue de la prestation et si la formation a répondu aux besoins et attentes exprimés
- Une attestation de formation est délivrée à chaque participant

## SUITE DE PARCOURS POSSIBLE ET DEBOUCHES

Possibilité de compléter votre parcours avec les formations suivantes :

- S'adapter aux nouvelles tendances de consommation touristiques
- Utiliser l'expérience client pour développer et fidéliser la clientèle touristique
- S'initier au tourisme durable : comprendre les enjeux d'une démarche plus responsable

## LES CONTACTS

**Responsable Pédagogique :** Karine Ricart - @ : [formation@arles.cci.fr](mailto:formation@arles.cci.fr) – Tél. : 04.90.99.08.08

**Responsable de la Formation :** Raphaële Kellener - @ : [formation@arles.cci.fr](mailto:formation@arles.cci.fr) – Tél. : 04.90.99.08.08

**Responsable Administrative :** Karinne Bousquet - @ : [formation@arles.cci.fr](mailto:formation@arles.cci.fr) – Tél. : 04.90.99.08.08

**Référent Handicap :** Céline Bousquet - @ : [formation@arles.cci.fr](mailto:formation@arles.cci.fr) – Tél. : 04.90.99.08.08