

Nouméa, 14 octobre 2022

CAHIER DES CHARGES ACTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE
2023

THEMATIQUE 1 : ACCUEIL ET RELATION CLIENT

« Coaching Parcours client »

Code : ARC 1.10

Contexte de l'action : Améliorer l'expérience et la satisfaction du visiteur est un des objectifs qualitatifs du programme de professionnalisation des acteurs du Tourisme de la province Sud. Un défi important pour notre destination qui face à ses concurrentes est souvent considérée comme moins accueillante. La qualité des prestations (l'accueil, la qualité de service, le rapport qualité prix, la propreté) n'est pas uniforme. Hors les attentes et les comportements des clientèles touristiques ont connu des modifications profondes ces 20 dernières années accentuées par la pandémie du Covid 19. Les clients recherchent une garantie de satisfaction totale, de rassurance, de véritables expériences tout au long de leur séjour et cela inclus également l'avant et l'après séjour.

Argument plateforme : Pourquoi le parcours client est-il si important ?

« Coaching parcours client »

Code : ARC 1.10

Le public cible :

- Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud, en situation d'assurer des prestations d'accueil et/ou de services auprès d'une clientèle.

Prérequis

- ✓ Avoir une expérience préalable d'accueil et de services auprès de clientèles
- ✓ Avoir pour projet de développer une relation et une expérience client de qualité

Les objectifs généraux de la formation :

Comprendre les enjeux de la Gestion de la Relation Client
Construire et mettre en place le « parcours client » de sa structure

Résultats attendus à l'issue de la formation

- ✓ Diagnostic de la structure à toutes les étapes de la relation Client avant, pendant et après le séjour.
- ✓ Les outils et conseils répondront aux besoins issus du diagnostic pour la mise en place d'un plan d'actions de la réservation à la fidélisation.

Contraintes

- ✓ Prendre en compte les contraintes horaires, le rythme de travail et les modes d'apprentissage du participant.

Organisation matérielle et logistique :

- ✓ Détailler les coûts logistiques éventuels : frais téléphoniques, accès à une plateforme en ligne ...
- ✓ Établir la proposition au prix unitaire du coût du coaching par participant

Évaluations : l'organisme de formation assurera les modalités d'évaluations suivantes :

Suivi : un tableau de suivi et reporting des coachings en cours devra être transmis chaque fin de mois

Évaluations :

- ✓ Une évaluation des attentes des stagiaires en amont de la formation
- ✓ Une évaluation des savoirs et savoir-faire acquis en fin de session
- ✓ Une évaluation de la satisfaction des stagiaires en fin de session
- ✓ Une évaluation post formation de la session (bilan de clôture)
- ✓ Entre 3 et 6 mois après la formation une évaluation de l'efficacité de la formation en milieu professionnel.

Méthodologie :

- La formation individualisée à distance exige des conditions spécifiques de mise en œuvre : en termes de modalités d'organisation, méthodes et ressources pédagogiques qui devront être détaillées dans la proposition.
- Établir un code d'engagement et de suivi entre formateur et apprenant.
- Prioriser l'acquisition d'outils concrets directement applicables au quotidien
- Préciser également les indicateurs choisis pour les évaluations à froid (entre 3 et 6 mois)

Durée et nombres de sessions

- ✓ 5 H par Formation individualisée à distance /participant sur 3 mois au plus
- ✓ Au maximum 5 sessions de Formations individualisées à distance seront proposées

Calendrier : l'action est pré positionnée comme suit :

- ✓ De mars à mi-novembre 2023

Validation

- ✓ Une attestation de formation ou attestation de présence

Lieu

- ✓ À distance

Nombre de participants :

- ✓ 1 participant par formation individualisée (coaching)
- ✓ 5 formations individualisées au maximum

Profil recherché pour l'intervenant

- ✓ Marketing, commercialisation
- ✓ Expérience significative dans la gestion de la relation client
- ✓ Formation de formateur pour adultes et /ou expérience pédagogique avérée dans la formation pour adultes
- ✓ Bonne connaissance de l'industrie touristique de la Nouvelle Calédonie