

Nouméa, le 10 novembre 2022

CAHIER DES CHARGES ACTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE
2023

THEMATIQUE 1 : ACCUEIL ET RELATION CLIENT

« WEBINAIRE Spécial Hébergeurs : les atouts du guide d'accueil digital »
Code: ARC 1.14

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 : Passez du papier au digital et améliorer l'expérience de vos clients grâce au livret d'accueil numérique

**« WEBINAIRE Spécial Hébergeurs :
Les atouts du guide d'accueil digital »**
Code: ARC 1.14

Le public cible :

- ✓ Tout propriétaire de meublé, camping, gîte, hôtel

Prérequis

- ✓ Savoir utiliser un ordinateur et Internet
- ✓ Disposer d'un ordinateur portable

Les objectifs généraux de la formation :

- ✓ Sensibiliser aux atouts du guide d'accueil digital dans la relation client

Résultats attendus à l'issue de la formation

- ✓ Connaître les différentes applications pour créer un livret d'accueil digital
- ✓ Connaître les avantages du livret d'accueil numérique dans la relation client
- ✓ Lister les informations essentielles pour créer un bon livret d'accueil
- ✓ Rédiger des contenus attractifs

Contraintes

- ✓ La composition du groupe des participants est hétérogène de par l'activité, la localisation, l'expérience

Organisation matérielle et logistique de ce module en format webinaire :

- ✓ Prévoir la conception du webinaire et l'animation
- ✓ La proposition devra détailler le choix de la plateforme de webinaire, le matériel utilisé (caméra, micro ...) le nombre de participants maximum conseillé, l'assistance technique aux participants, la durée du webinaire, le titre du webinaire pour accrocher l'audience.
- ✓ Le webinaire pourra être rediffusé et téléchargeable

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

- ✓ 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)

Méthodologie :

- ✓ Faire des propositions priorisant l'acquisition d'outils concrets directement applicables au quotidien
- ✓ Présenter le déroulé résumé de l'animation
- ✓ Le webinaire sera organisé avec l'appui d'un référent du service du tourisme de la DDET pour la bienvenue aux participants et l'aide au recueil des questions
- ✓ Prioriser des méthodes pédagogiques interactives

Durée et nombres de sessions

- ✓ 1H30 à 2 H
- ✓ 1 session

Calendrier : l'action est pré positionnée comme suit :

- ✓ Non défini à ce jour

Validation

- ✓ Une attestation de formation ou attestation de présence

Lieu

- ✓ A distance

Nombre de participants :

- ✓ Minimum 6 participants, faire des propositions pour le maximum de participants

Profil recherché pour l'intervenant

- ✓ Web marketing et Informatique
- ✓ Très bonne connaissance des outils numériques
- ✓ Formation de formateur pour adultes et /ou expérience pédagogique avérée dans la formation pour adultes
- ✓ Une bonne connaissance du tourisme en Nouvelle Calédonie est un plus