

UNE BOUTIQUE AU TOP ! Objectif Destination d'Excellence et au-delà !

Formation INTRA ENTREPRISE

1 JOUR DANS VOS LOCAUX

La boutique d'un office de tourisme constitue aujourd'hui un véritable outil de valorisation du territoire et de l'expérience visiteur. Au-delà de la simple vente de produits, elle contribue à renforcer l'image de la destination, à promouvoir les savoir-faire locaux et à prolonger l'expérience touristique.

Cette formation vise à accompagner les participants dans la structuration et la professionnalisation de leur espace boutique, afin de répondre aux attentes des visiteurs tout en s'inscrivant dans **les bonnes pratiques recommandées par le référentiel Destination d'Excellence (DEX)**.

Les participants apprendront à définir une stratégie de boutique cohérente avec les objectifs de leur structure, à construire une gamme de produits pertinente et à mettre en valeur les produits grâce à des techniques d'aménagement et de merchandising adaptées.

La formation permettra également de développer une expérience d'achat qualitative et engageante, en travaillant sur l'attractivité de l'espace, la mise en scène des produits, l'animation de la boutique et le rôle du personnel d'accueil dans la stimulation des ventes.

Enfin, les stagiaires acquerront les bases nécessaires pour piloter et suivre la performance de leur boutique, notamment à travers l'analyse des comportements d'achat et le suivi d'indicateurs clés (chiffre d'affaires, panier moyen, taux de transformation).

L'ensemble de ces compétences permettra de contribuer à une boutique conforme, attractive et performante, participant pleinement à la qualité de l'accueil et à la valorisation de la destination.

INTERVENANTS

Caroline Belin animera la formation, Experte en développement commercial et relation client, elle est spécialisée du secteur touristique depuis plus de 20 ans.

Sa pédagogie se distingue par une approche pratique et concrète, axée sur des apprentissages immédiatement applicables. Elle favorise l'interactivité et les échanges afin de rendre chaque session dynamique et enrichissante pour les participants."

LES OBJECTIFS

- Savoir présenter efficacement les produits
- Adapter son comportement et ses pratiques afin d'offrir un accueil optimisé, conforme aux critères DEX.
- Faire vivre sa boutique pour augmenter les ventes

PRÉREQUIS

En amont de la formation, l'OT devra m'envoyer :

- Des photos de la boutique de l'OT et un plan de l'espace d'accueil
- Des chiffres clés : chiffre d'affaires, taux de transformation...

PUBLIC

Personnel en charge de la boutique de l'Office de Tourisme



Tout au long du parcours l'accent sera mis sur vos activités ou des situations liées au domaine professionnel.

Cette formation ne constitue pas une simple sensibilisation mais permet l'acquisition de nouvelles compétences techniques transformant les modes de fonctionnement et de répondre au critère du référentiel Destination d'excellence.

PROGRAMME

Introduction :

- Rappel par l'équipe des objectifs attendus grâce à la boutique de l'OT : économique, image, valorisation du territoire...
- Identification des conséquences de ces objectifs : espace de vente, présentation des produits...

PARTIE 1 :

QUELLE STRATEGIE POUR LA BOUTIQUE ? ANALYSE DES CHIFFRES CLES DE LA STRUCTURE ANALYSE DE LA GAMME DE PRODUITS PROPOSES PAR LA STRUCTURE – POINTS FORTS ET AMELIORATIONS

Objectif conformité avec le critère 83 du référentiel DEX.

Objectif conformité avec les critères 72 et 73 du référentiel DEX

- Le produit idéal en boutique- diversité des produits (librairie, cartes postales, cadeaux, enfants...)
- Provenance locale/artisans/circuits court
- Les règles pour une gamme de produits efficace : ampleur, largeur, profondeur, cohérence
- Gamme de prix adaptée à la stratégie de l'Office de Tourisme
- Mettre en place une politique de choix produits documentée
- Analyse de la gamme de produits de l'OT : saisonnalité, clientèle, identité visuelle ...

PARTIE 2 : LA BOUTIQUE EST-ELLE BIEN PLACEE ? POSSIBILITE D'AMELIORATIONS ?

- Zones chaudes, froides, aveugles
- L'emplacement "idéal" de la boutique dans un espace d'accueil

PARTIE 3 : AMELIORATION DE LA PRESENTATION DES PRODUITS

Objectif conformité avec les critères 71, 78, 79 et 80 (aménagement de la boutique) du référentiel DEX

- Placer les produits au bon endroit dans la boutique
- Placer les produits au bon endroit sur les meubles
- Règles pour bien présenter ses produits : pyramide, masse/volume, mise en scène des produits par saison/événement, couleurs, lumière...

PROGRAMME suite

PARTIE 4 : IDENTIFIER LES POINTS D'AMELIORATION VITRINE ET SIGNALÉTIQUE EXTERIEURE

Objectif conformité avec les critères 74, 75, 76, 80 (aménagement des vitrines) et 82 du référentiel DEX

- Stimuler les ventes de la boutique une fois que celle-ci est bien agencée
- Soigner la première impression : extérieurs, vitrine, entrée dans l'espace d'accueil
- Faire vivre les produits : renouvellement, rotation...
- L'importance de l'humain et la relation client : le personnel d'accueil, les conseillers en séjour et leur rôle dans la stimulation des ventes
 - Personnel aimable, attentif, disponible
 - Capacité à renseigner et argumenter sur les produits
 - Capacité à faire une transaction en langue étrangère
 - Valorisation du territoire dans le discours

PARTIE 5 : SAVOIR GERER SA BOUTIQUE

Objectif conformité avec les critères 80 du référentiel DEX (approvisionnement et relations fournisseurs)

- Se donner les moyens de gérer et faire vivre sa boutique

Identifier 10 indicateurs « Destination d'Excellence Boutique » clés pour suivre sa boutique et ses performances : (CA / panier / taux de transfo / rotation / ruptures / marge / best-sellers / e-réputation boutique...).

SUIVRE LA FORMATION

→ TOUT AU LONG DU PARCOURS

- Analyse du contexte de la boutique à partir des éléments transmis en amont (photos, plan, chiffres clés).
- Apports méthodologiques illustrés par des exemples issus du secteur touristique et du référentiel Destination d'Excellence.
- Échanges de pratiques entre participants afin de partager les expériences et les problématiques rencontrées.
- Exercices d'application permettant d'identifier des pistes d'amélioration concrètes pour la boutique.

→ RESULTATS ATTENDUS

- Définir une stratégie de boutique cohérente avec les objectifs de leur office de tourisme.
- Construire une gamme de produits adaptée valorisant le territoire et les attentes des clientèles.
- Mettre en œuvre des techniques de merchandising pour améliorer l'attractivité de la boutique.
- Suivre les indicateurs clés de performance afin de piloter et optimiser l'activité de la boutique.

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Principale méthode pédagogique utilisée : Alternance de moments théoriques et d'exercices pratiques.

- 30% apports théoriques PowerPoint
- 30% apports théoriques issus d'une méthode participative
- 40% mise en application avec des exemples concrets –validation des acquis
- Supports ou ressources pédagogiques transmis aux stagiaires

PRÉCONISATIONS DE CONDITIONS DE RÉUSSITE

- Le questionnaire de positionnement ne préjuge pas de l'atteinte des objectifs du stagiaire qui dépend, entre autres, des capacités d'apprentissage de chacun.
- La régularité du suivi des interventions.

SUIVI DE LA FORMATION

Un conseiller formation à l'écoute tout au long du programme.

Un suivi global maîtrisé du dossier administratif avec une assistante dédiée.

MODALITÉS

INSCRIPTION	SUIVI	ÉVALUATION
En amont de la formation : Un questionnaire de positionnement 10 jours avant la formation permet de déterminer les objectifs de formation et de valider l'inscription.	Feuille d'émargement reprenant les dates et les durées de chaque séance de formation. Remise d'une attestation de fin de formation.	Pendant la formation : Évaluation formative en continu durant les mises en situation et travail individuel à restituer. A la fin de la formation : Un test d'évaluation des acquis Remplissage d'un questionnaire de satisfaction.

INFORMATIONS PRATIQUES et TARIFS

DATES DE FORMATION

- Dates à définir selon vos disponibilités
1 jour de formation de 7 heures

HORAIRE DE LA FORMATION :

7 heures de formation :
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

LIEU DE FORMATION

Dans vos locaux

TARIF (groupe de minimum 4 et maximum 8 personnes)

- **Nous consulter tarif en net de taxe.** - Exonération de TVA, article 261-4-4^a du CGI. Cette formation peut être éligible aux financements OPCO.

ACCUEIL dans nos locaux



Notre site est accessible aux personnes en situation de handicap et accueillent tous les publics lors des temps de formation présentiels.
En cas de besoins spécifiques, vous avez la possibilité de **vous faire accompagner par notre Référent handicap** et ainsi organiser votre venue dans les meilleures conditions.

- Maria QUAGLIA - 04 58 340 010 / @ : m.quaglia@ot73smb.fr

NOUS CONTACTER



OT 73 SAVOIE MONT BLANC



formation@ot73smb.fr - 04 58 340 010 - : www.ot73smb.fr

Votre interlocuteur : QUAGLIA Maria

Chambéry, Le 05/03/2026. Validité de la proposition : 6 mois.

Règlement intérieur formations OT73 Savoie Mont Blanc consultable sur : www.ot73smb.fr

OFFICES DE TOURISME 73 SAVOIE MONT BLANC

Bâtiment Evolution - 25 rue Jean Pellerin - 73000 Chambéry

Tél : 04 58 34 00 10 - Courriel : contact@ot73smb.fr - Site web : www.ot73smb.fr

« Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 84 73 02144 73 auprès du préfet de région
Auvergne-Rhône-Alpes »

Code APE : 7990Z – N° SIRET : 307 013 011 00043

INDICATEURS DE SATISFACTION ((Enquête réalisée auprès de nos apprenants ayant réalisé cette formation sur l'année 2025) avec un taux de retour de 100%)

100 % des participants déclarent être en mesure d'appliquer les enseignements dispensés lors de la formation

100 % des participants déclarent la qualité des méthodes pédagogiques utilisées "très satisfaisante" ou "satisfaisante"

100 %
Des participants déclarent que la formation a répondu à leur attentes