

POSITIVE ATTITUDE A L'ACCUEIL

Les enjeux de l'audit mystère – Booster les équipes

Alexia Mercorelli – Protourisme

Jeudi 28 janvier 2021

SOMMAIRE

1. La positive attitude
2. L'audit mystère
3. Les objectifs des équipes

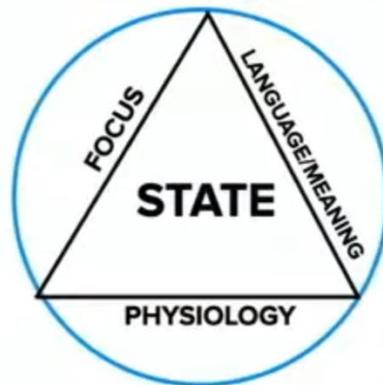




LA POSITIVE ATTITUDE

5 CLÉS POUR PROSPÉRER

***Crée un futur irrésistible
Une raison d'utiliser tes compétences***



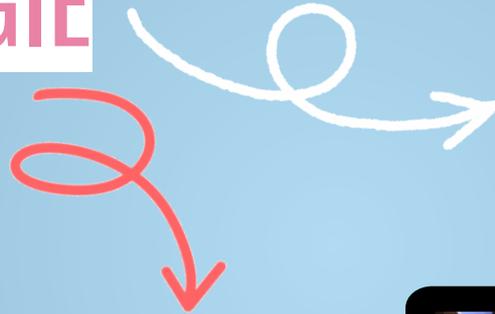
***Ton identité détermine tes choix
On ne fait pas comme on peut, on fait comme on est !***



PHYSIOLOGIE



Bonne humeur



Energie positive

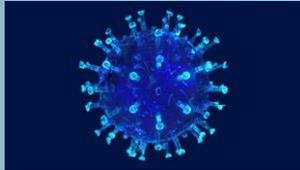
Forme



Des éléments négatifs dont il faut se préserver :



Environnement anxiogène



Crise sanitaire



Incertitudes

FOCUS

Etat d'esprit
positif

Bien être client

Métiers loisirs

Les croyances :



Moi = Ma réalité 



Toi = Ta réalité

Nous sélectionnons les informations que nous percevons à partir de :

- Notre expérience / vécu
- Notre culture
- Notre humeur du moment
- Nos objectifs

La réalité n'est jamais la réalité mais seulement la perception que nous en avons

Les croyances limitantes :



C'est l'histoire que l'on se raconte et qui nous cantonne dans un rôle limitant aujourd'hui, qui nous empêche d'avancer

(même si cette croyance a eu sa raison d'être à un moment donné)

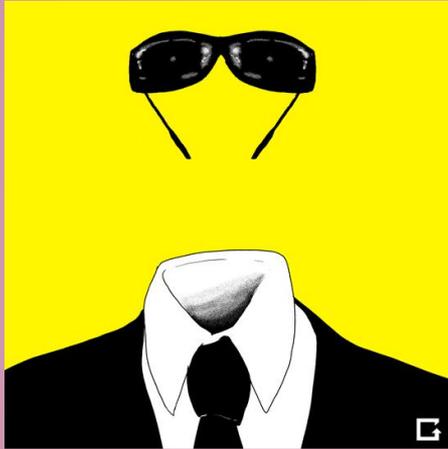
Il est possible de la reprogrammer

LANGAGE

Précis

Enchanteur

Créateur de souvenir



L'AUDIT MYSTERE

2

Quelle histoire vous racontez vous ?

Un examen, une punition , une peur, une angoisse...



Une expérience, une occasion de faire valoir mes compétences,
mettre en application mes savoirs faire et savoir être

Votre 1er auditeur.... C'est le client
L'histoire c'est vous qui vous la racontez

Focus sur la grille :

7 chapitres :

168 critères

PROMOTION & COMMUNICATION : Présence numérique

STRATÉGIE D'ACCUEIL : Accueil téléphonique, courrier/ courriel Les abords de l'établissement et la signalétique, le parking et les extérieurs, les affichages extérieurs l'espace d'accueil, Accueillir et informer, la documentation sur la destination

LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES : La boutique

LE SUIVI DE LA QUALITÉ ET DE LA FIDÉLISATION DU CLIENT : Le suivi de la e-reputation, le suivi de la satisfaction, le suivi des réclamations

DÉVELOPPEMENT DURABLE : Les actions liées au développement durable, les informations liées au développement durable

PROMOTION QUALITÉ TOURISME : Promotion Qualité Tourisme

RÉASSURANCE SANITAIRE : Information amont Covid 19, information sur site Covid 19, distanciation physique, Gestes Barrière client, Gestion des flux, respect des consignes, adaptation de l'offre réaménagement & restrictions d'activités, adaptation de l'espace boutique, règles d'hygiène, engagement de la direction, communication des règles au personnel, gestion des cas suspects et avérés

Focus sur la grille :

37 critères sur 168 directement liés à l'attitude et technique d'accueil

22% de la note de l'audit mystère

STRATEGIE D'ACCUEIL

Accueil téléphonique

6 - La réponse au téléphone doit être rapide : maximum 4 sonneries

Oui Non Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Rattrapable

7 - S'il existe un pré-débranché automatique ou un répartiteur d'appel, l'OT évite les sous menus trop nombreux (3 ou 4 maximum)

Oui Non Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

8 - L'identité du site doit être précisée dans la formule d'accueil

Oui Non Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Rattrapable

9 - La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. Appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

10 - La reformulation de la demande par le conseiller est réalisée de manière formelle, claire et précise

Oui Non Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

11 - Après avoir répondu précisément à la question posée, le conseiller élargit son conseil pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat, au regard de la demande exprimée

Oui Non Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

12 - Le conseiller propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Sur déclaratif. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

13 - Les conseillers présentent sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épiceries, médecins...)

Oui Non Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

14 - Le conseiller est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.

Oui Non Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

15 - Le conseiller doit pouvoir informer sur les animations et évènements sur sa zone de compétence

Oui Non Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

16 - Le conseiller pratique une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

17 - Le conseiller pratique au moins deux langues étrangères.

Oui Non Non Mesuré

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

18 - BONUS: Le personnel d'accueil pratique une troisième langue étrangère.

- Oui Non Non Mesuré

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

19 - Le personnel d'accueil assure le même niveau de service au téléphone qu'en face à face

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

20 - L'OT sépare l'accueil téléphonique de l'accueil physique en période d'affluence

- Oui Non Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1 Rattrapable

21 - En cas de recherche trop longue ou d'affluence, le personnel de l'OT doit proposer au correspondant téléphonique de le rappeler ou de lui adresser les informations par écrit

- Oui Non Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

22 - Le répondeur téléphonique est mis en fonctionnement pendant les périodes de fermetures

- Oui Non Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

23 - Le message est en une langue étrangère a minima

- Oui Non Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Rattrapable

Accueillir et informer

54 - Le personnel est identifié par un badge comportant au minimum la fonction et les langues parlées. Le personnel en formation est clairement identifié

Oui Non Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

55 - La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées et propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non rattrapable

56 - L'aménagement des lieux doit permettre au visiteur de patienter en ayant accès à des informations utiles : affichage animations, sites...L'OT prend en compte la gestion de l'attente des clients.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

57 - Le personnel lors de l'accueil doit être présent, disponible, attentif et abandonner toute tâche administrative dès l'arrivée d'un visiteur

Oui Non Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Rattrapable

58 - La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. Appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

59 - La reformulation de la demande par le conseiller en séjour est réalisée de manière formelle, claire et précise

Oui Non Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

60 - Après avoir répondu précisément à la question posée, le personnel d'accueil élargit son conseil pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat, au regard de la demande exprimée

Oui Non Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

61 - Le personnel d'accueil enregistre les informations de dernière minute concernant les activités touristiques du territoire (fermeture pour travaux, changement d'heures d'ouverture, annulation de manifestation...) et en informe les visiteurs

Oui Non Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Rattrapable

62 - Le personnel d'accueil propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Sur déclaratif. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non rattrapable

63 - Les agents d'accueil présentent sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épiceries, médecins...)

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non rattrapable

64 - Le personnel d'accueil est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non rattrapable

65 - Le personnel d'accueil doit pouvoir informer sur les animations et évènements sur sa zone de compétence

Oui Non Non Mesuré

Sur déclaratif. . Famille Information Communication. Coef 3 Rattrapable

66 - BONUS : Les agents d'accueil disposent d'un outil numérique afin de présenter les offres et les services touristiques de la destination.

Oui Non Non Mesuré

67 - Le personnel d'accueil pratique une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si deux langues. . Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Non rattrapable

68 - Le personnel d'accueil pratique au moins deux langues étrangères.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si une langue.. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

69 - BONUS: Le personnel d'accueil pratique une troisième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si une langue.. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Rattrapable

70 - Le départ du client s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

"Comportement souriant, ton aimable et salutations par ""au revoir madame"", ""au revoir Monsieur"". Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non rattrapable"

71 - A la fin de la prestation, le personnel s'assure d'avoir répondu à la demande du client de manière satisfaisante et l'incite à remplir l'outil de recueil de satisfaction.

Oui Non Non Mesuré

L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par la visiteur a postérieure de la visite . Contrôle visuel. . Famille Savoir faire savoir être. Coef 3 Non rattrapable

72 - L'OT fournit l'information spécifique relative aux services et structures adaptés à la clientèle en situation de handicap

Oui Non Non Mesuré

Famille OT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

LES OBJECTIFS

3

Quelles sont les croyances que j'abandonne ?

Quelle est mon ancienne histoire ?

Quelles nouvelles croyances adopter ?

Quelle est la nouvelle histoire que je veux écrire ?



POUR CONCLURE : place à l'ACTION

Aux responsables / référents / superviseurs :

Soyez leader... donnez l'impulsion ... adoptez les 5 clés de l'énergie illimitée

Aux équipes :

Analysez vos besoins ... lâchez vos croyances limitantes ...
Participez activement...proposez... osez demander...

AGENCE DE CHAMBERY

2 Rue Lamartine
73160 Cognin / Chambéry
chambery@protourisme.com
☎ : 04 79 72 80 07

Alexia Mercorelli: 06 21 91 17 18