

# METTRE L'HUMAIN AU CŒUR DE SA STRATEGIE D'ACCUEIL

FRÉDÉRIC BERETTA, FB TOURISME INGENIERIE




FB Ingenierie Tourisme et Territoires

il est temps d'entreprendre ensemble!

# LE CLIENT AU CŒUR DE LA DÉMARCHE D'ACCUEIL

*LES PLUS QUI FONT LA  
DIFFÉRENCE*



LA CONNAISSANCE DE SES CLIENTS  
LA CONNAISSANCE DE SON TERRITOIRE  
ET DE L'OFFRE  
LE BON SERVICE  
L'APTITUDE A DÉLIVRER LE BON MESSAGE  
LES BONS OUTILS  
LE BON VOCABULAIRE  
LA BONNE ATTITUDE BIENVEILLANTE

**Et surtout :  
une forte envie de satisfaire !**

# DES EXEMPLES CONCRETS

DOMAINE DE  
LOISIRS LE  
MONTANT



# DOMAINE DE LOISIRS LE MONTANT

- ▶ La valorisation des produits du terroir en cuisine
- ▶ Raconter une histoire familiale
- ▶ Répondre à l'exigence du client > être disponible 24h/24 sur 6 mois
- ▶ Innover : exit l'état des lieux, bienvenue au séjour de séjour !
- ▶ Fidéliser par la nouveauté > investissement annuel
- ▶ Approche personnalisée > prévenir les problèmes
- ▶ Faire de la qualité génère plus de volume (fréquentation et CA)



**UNE CULTURE FAMILIALE : NE JAMAIS DÉCEVOIR**

# DES EXEMPLES CONCRETS

## LES GROTTES DE MAXANGE



# LES GROTTES DE MAXANGE

- ▶ La démarche qualité : une mission, celle de satisfaire le client c'est une victoire
- ▶ La structure familiale ? Travailler avec le cœur
- ▶ Mettre le client « acteur de ses vacances » témoin de la qualité des prestations
- ▶ Une finalité : le rendre heureux et ambassadeur de la destination

**ACCUEILLIR COMME IL FAUT : DU BON SENS**

# DES EXEMPLES CONCRETS

## PARC ANIMALIER GRAMAT



# PARC ANIMALIER GRAMAT

- ▶ La démarche qualité : des actions individuelles et collectives initiées par l'OT
- ▶ Appropriation collective > implication du personnel /outil de management
- ▶ Les agents force de proposition et la mise en place d'actions correctives progressives
- ▶ Un travail collectif > mutualisation des connaissances/expériences
- ▶ Valeur ajoutée : un vrai dialogue interne
- ▶ Se fédérer entraine les autres acteurs

**Marque QUALITE TOURISME :  
un outil de management interne**





# EN SYNTHÈSE :

- ▶ METTRE DE L'HUMAIN AU CŒUR DES STRATÉGIES D'ACCUEIL
- ▶ SENSIBILISER LE PLUS GRAND NOMBRE
- ▶ NE PAS TRAVAILLER ISOLÉ (CRT + CDT + OT + AUTRES)
- ▶ TRAVAILLER SES VALEURS PARTAGÉES
- ▶ PARTAGER UNE AVENTURE HUMAINE

**L'ACCUEIL DU VISITEUR :  
L'ADN DE TOUT EXPLOITANT**