



## LE DÉVELOPPEMENT DU TOURISME



### ACTIONS DE PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS DU TOURISME DANS LES CCI DU GRAND EST

---

#### BOITE À OUTILS

##### Savoir accueillir en toute situation

- Les dix points clés du bon accueil
- L'accueil physique, les clés pour un premier contact réussi
- L'accueil téléphonique, les clés pour un premier contact réussi
- Petit lexique de traduction
- L'accueil des clients en situation de handicap
- Guide d'accueil de sa clientèle britannique
- Gérer les réclamations

##### Connaître mes clientèles

- Guide des clientèles internationales
- Reconnaître les types de clients
- Focus sur les segments de clientèles

##### Renforcer la compétitivité de l'offre

- S'engager dans une démarche de progrès
- Adopter une démarche éco-responsable
- Valoriser les produits locaux
- Améliorer son service en salle
- Un éclairage efficace : consommer moins, attirer plus
- Exploiter une enquête de satisfaction

### Réussir mon accueil en ligne

- Connaître et utiliser les réseaux sociaux
- Créer et animer sa page Facebook
- Créer et gérer son site internet
- Soigner ses contenus en ligne
- Améliorer sa visibilité et son référencement
- Surveiller sa e-réputation

### Connaître ma destination touristique

- Faire découvrir ma destination
- Comment s'impliquer dans l'accueil d'un grand évènement

### Culture d'accueil et management

- Manager efficacement en 6 point clés
- Renforcer ma culture de service
- Elaborer mon livret d'intégration du nouveau salarié
- Réussir l'accueil d'un nouveau salarié
- S'auto-évaluer à l'accueil

## FORMATIONS

### Accueil

- Accueil physique en hôtellerie
- Accueil téléphonique
- Langues étrangères

### Commercialisation

- Le Yield Management
- Commercialiser son restaurant

### Management

- Manager son personnel
- Mise en valeur du nettoyage des chambres
- Valorisation du petit déjeuner

### Numérique

- Référencement sur internet et e-réputation
- Réseaux sociaux

## DIAGNOSTICS EXPERT

- Diagnostic hygiène en restauration
- Diagnostic Qualité
- Diagnostic Performance commerciale
- Diagnostic numérique

## RÈGLEMENTATIONS

- Document Unique
- Sécurité au travail
- Accessibilité des ERP
- Sécurité incendie
- HACCP
- Permis d'exploitation