

Manager efficacement la fonction Accueil avec l’Intelligence Artificielle

FRANCE

Type de rendez-vous : Formations
Cibles : Professionnels français

Tarif sur devis

La fonction Accueil est aujourd’hui un levier stratégique pour la gestion des flux visiteurs et la dynamisation de l’économie touristique locale. Les Responsables Accueil assurent la gestion des différents points d’accueil, l’analyse des fréquentations, l’optimisation des ressources humaines et techniques de son service pour permettre la meilleure expérience visiteur possible sur l’ensemble des points de contact et la meilleure expérience de séjour.

Pourquoi participer

- Une formation 100?% métier, conçue pour répondre aux besoins spécifiques des Responsables Accueil à l’ère de l’IA. • Un renforcement de l’efficacité dans le pilotage stratégique et opérationnel de la fonction Accueil grâce à des outils IA adaptés.
- La production de livrables concrets, directement intégrables dans les process de gestion de l’accueil. Une organisation structurée?: un jour et demi sur les fondamentaux communs, suivi d’une demi-journée adaptée au contexte et aux priorités de chacun
- Le développement d’une posture managériale innovante, alliant excellence humaine et innovation technologique, dans le respect des cadres éthiques et réglementaires.

Dans un contexte où les attentes évoluent et où l’efficacité opérationnelle est déterminante, l’intelligence artificielle devient un outil très pertinent. Elle permet d’analyser plus vite les données, piloter les

indicateurs clés du service accueil, d’aider à la prise de décision et de planifier avec précision les actions à entreprendre. Cette formation apporte aux participants des méthodes concrètes et des solutions directement applicables pour intégrer l’IA dans le management de la fonction Accueil, optimiser sa performance, fluidifier les parcours client et ainsi renforcer l’attractivité de la destination et contribuer activement à la vitalité économique du territoire.

Format

Début
09/11/2026
Fin
31/12/2026
Format de l'opération

Deux journées de formation, à distance, réunissant un groupe pré constitué de salariés d'une même entité, à la date de votre choix, animée par
Jean-Patrick MANCINI, consultant formateur tourisme et e-tourisme
Objectifs évaluables de la formation

- Comprendre comment l'intelligence artificielle (IA) peut optimiser le management stratégique et opérationnel de la fonction Accueil de l’Office et de la Destination.
- Être capable de déployer efficacement des outils d'IA pour améliorer le pilotage quotidien et stratégique du service Accueil.

Public attendu

- Responsable Accueil/Qualité d’Office de Tourisme
- Responsable/Référent de Bureau d’Information Touristique
- Direction d’Office de Tourisme
- Conseiller en séjour en charge des missions abordées durant cette formation

Prérequis

• Occuper les fonctions visées par cette formation,
• Avoir à sa disposition toutes les données disponibles : de qualification de l’activité d’accueil, quantitatives et qualitatives, sur l’ensemble des points de contact ; de qualification la fréquentation du territoire ; de gestion RH ainsi que tout autre document cadre du service accueil (démarches qualité, livret d’accueil saisonnier, procédures, etc.),
• Disposer d'un ordinateur portable individuel avec accès aux données de l’Office de Tourisme mentionnées précédemment,
Concernant l'usage de l'intelligence Artificielle?:
• Avoir déjà suivi une formation d’initiation à l’usage de l’intelligence artificielle (un questionnaire de positionnement sera adressé aux participants pour vérifier leur niveau de connaissance préalable en IA),
• Avoir accès à un compte payant ChatGPT Plus* (20 $/mois) ou Teams* [et/ou] avoir accès à un compte payant Gémini Pro* (20 $/mois). (*plusieurs personnes sur un même compte payant possible [et/ou] avoir accès à un compte payant Claude Pro (15€/mois).

Matériel pour participer à une session de formation

- Chaque stagiaire devra disposer d'un ordinateur, d'une connexion Internet haut débit (supportant une séance visio), un casque audio est également recommandé pour plus de confort.
- NB : En fonction de la thématique de la formation, prévoyez les accès aux outils et plateformes de votre entreprise nécessaires depuis votre ordinateur.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Support : le formateur utilisera un support powerpoint pour la partie théorique, qui sera transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation
- Outils : le formateur utilisera des outils qu'il/elle aura conçus dans le cadre de ses missions de conseil

et de formation. Ils seront au format word, excel ou powerpoint et seront transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation. L'utilisation d'outils en ligne gratuits est également possible.

- Training : les stagiaires seront invités à utiliser durant la formation les méthodes et outils transmis par le formateur
- Bonnes pratiques : des cas réels et concrets seront présentés aux stagiaires pour en analyser les meilleures pratiques pour s'inspirer

Modalités d'évaluation et de suivi

- La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs.
- La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation déjà abordés.
- L'atteinte des objectifs pédagogiques est évaluée à la fin de chaque formation.
- La satisfaction de cette formation est évaluée immédiatement après la fin de la formation.
- Suivi/conseil des stagiaires à 6 mois.

Date : à votre convenance
Durée : 14 heures
Format : à distance, via l'application Teams
Mise à disposition par nos soins d'une salle de visioconférence permettant de visualiser les supports et outils de formation, de voir et d'entendre le formateur et d'interagir avec lui.
Accessibilité : en cas de mobilité réduite d'un inscrit, nécessitant une adaptation particulière de la formation, Atout France vous remercie de bien vouloir signaler, par mail 7 jours ouvrés avant la date de la formation à isabelle.chevassut@atout-france.fr afin de permettre la mise en place des dispositions nécessaires. La formation Manager efficacement la fonction Accueil avec l'Intelligence Artificielle se déroulera à distance.
Délai d'accès à nos formations : les sessions seront confirmées à partir de 5 participants engagés minimum, la session sera confirmée à J-7 au plus tard. Il est toujours possible de rejoindre une session confirmée jusqu'à 48 heures avant le début du premier jour de formation. N'hésitez pas nous consulter pour connaître les places disponibles.
Les modalités d'accès à nos formations : les inscriptions intra entreprises sont transmises par le référent de l'entité à isabelle.chevassut@atout-france.fr
Coût : sur devis en fonction du nombre de participants

Votre formateur : Jean-Patrick MANCINI, Consultant indépendant
Moyenne satisfaction formation sur les 18 derniers mois > 99%
Consultant-formateur Tourisme et E-tourisme, Jean-Patrick Mancini conçoit, développe et déploie des projets innovants de développement touristique auprès de porteurs de projets institutionnels (Offices de Tourisme, Comités départementaux et régionaux de Tourisme) et privés.
Il s'appuie pour cela sur une formation spécialisée en Marketing des Services et en Management International du Tourisme. Auparavant Directeur de la Fédération Régionale des Offices de Tourisme de la Région Sud, il a développé pour eux l'un des plans de transformation/formations parmi les plus ambitieux. Il est également créateur depuis 2017 d'une agence événementielle sports et loisirs Marseille Provence Expériences et enseignant universitaire depuis 2015, responsable du cursus Management des Stratégies Etourisme à l'Institut du Tourisme de la Côte d'Azur.
C'est ainsi que depuis 13 ans, il accompagne les porteurs de projets du secteur dans leur transformation digitale et plus globalement dans leur adaptation stratégique sur l'un des marchés les plus concurrentiels du E-commerce mondial.

Programme détaillé de la formation

Jour 1, matin

Préparer sa structure et son environnement métier à intégrer l'IA dans la gestion de l'accueil

A. Introduction : Évolutions du métier de Responsable Accueil en Office de Tourisme et impacts des tendances actuelles en IA

1. Les évolutions récentes de la fonction Accueil en Office de Tourisme

- D'une mission d'information à une approche stratégique du management de l'accueil.
- L'élargissement du périmètre d'action : hospitalité, expérience de séjour, satisfaction, retombées économiques.
- Le renforcement des exigences qualitatives à travers les démarches labellisées (Destination d'Excellence, Tourisme & Handicap, Accueil Vélo, etc.).
- Le développement de nouveaux indicateurs clés de gestion de l'accueil à l'échelle de l'OT et de la Destination

2. Les tendances actuelles en Intelligence Artificielle (IA) et leurs impacts opérationnels et stratégiques pour le Responsable Accueil

- Panorama synthétique des outils d'IA pertinents pour le métier.
- Applications concrètes de l'IA dans l'optimisation des ressources humaines et opérationnelles.
- L'apport stratégique de l'IA dans l'amélioration des données d'observation territoriale (flux, attentes visiteurs, pilotage SADI).

3. Usages éthiques et professionnels de l'IA, protection des données et respect des règlementations (RGPD notamment)

4. Exemples concrets de mise en œuvre opérationnelle de l'IA par des Offices de Tourisme précurseurs

Atelier pratique : Dans quels domaines pensez-vous que l'IA pourra vous faire gagner du temps ? Cartographie collaborative des cas d'usage pertinents

B. Préparer son environnement métier pour intégrer l'IA

5. Custom instructions : comment "former" ChatGPT (ou autre IA) à parler comme un Responsable Accueil ?

- Identifier précisément les données utiles pour le management de la fonction Accueil :
  - Données issues du SIT (APIDAE/Tourinsoft/Autres).
  - Données issues des outils d'observatoire, de comptage et fréquentation.
  - Données issues des outils de qualification des demandes.
  - Données RH (plannings, effectifs, fiches de poste, performance individuelle).
  - Avis clients en ligne (Google, TripAdvisor, etc.) et réclamations ou retours directement reçus.
- Méthodologie
  - Structurer et formater ses données existantes pour une exploitation optimale par les outils IA.
  - Identifier les dispositifs et processus qui permettraient de combler les manques de données clés.

Atelier pratique : Préparer et structurer son propre environnement de données métier en vue d'une exploitation directe par les outils d'IA.

- Travail individuel sur la cartographie des données disponibles dans son propre environnement métier
- Préparation opérationnelle guidée d'un « environnement prêt à l'IA »

Jour 1, après-midi

L'IA au service du pilotage stratégique du service Accueil

C - Établir ses indicateurs intermédiaires de gestion et ses indicateurs clé de pilotage de la fonction accueil avec l'aide de l'IA

6. Analyser avec l'aide de l'IA, les ressources, charges et volumes d'activité de ses points d'accueil

- Charges de personnels affectées à la fonction Accueil.
- Charges directes et indirectes mobilisées pour assurer les services d'accueil.
- Volumes d'ouverture et d'interactions visiteurs sur chaque point de contact.
- Relations entre effort consenti et intensité de l'activité par point d'accueil.

7. Anticiper avec l'aide de l'IA, les flux visiteurs à partir des données disponibles

- Interprétation automatisée des données de fréquentation.
- Gestion prévisionnelle d'activité pour optimiser la présence des conseillers en séjour.

8. Améliorer avec l'aide de l'IA, les indicateurs de performance clés du Responsable Accueil

- Calcul assisté et analyse du coût contact, du nombre de contacts par heure et par conseiller, de « l'intensité de service » et autres indicateurs de pilotage avancés.
- Visualisation automatisée de l'évolution de ces indicateurs dans le temps.
- Analyse croisée des indicateurs et pistes d'amélioration en fonction des objectifs visés.

Atelier pratique individuel : Visualiser et interpréter ses indicateurs accueil avec l'appui de l'IA ; Identifier les axes de performance et d'optimisation de ses points d'accueil avec l'appui de l'IA - Créer un assistant IA d'aide au pilotage des points d'accueil dans et hors les murs de l'OT.

NB : À partir des données des participants (ou d'un jeu de données type anonymisé fourni par le formateur)

Jour 2 , matin

L'IA au service du pilotage opérationnel du Service Accueil

D. Booster la gestion RH à l'accueil avec l'IA

1. Recruter plus efficacement pour l'accueil avec l'aide de l'IA

- Préparer son environnement métier pour une aide au recrutement assistée par l'IA dans le respect de la règlementation
- Savoir utiliser des outils d'IA pour :
  - Générer des fiches de poste précises et adaptées au contexte local.
  - Formuler des annonces plus attractives et ciblées.
  - Analyser des CV (IA d'aide à la présélection en fonction de critères objectifs).
  - Préparer des grilles d'entretien personnalisées selon les profils.

2. Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants à l'accueil avec l'IA

- Savoir créer une base de connaissance partagée à partir des procédures internes, bonnes pratiques, cas rencontrés, FAQ collaborative, etc.
- Savoir générer un livret d'accueil adapté au contexte de l'Office de Tourisme et de la Destination.
- Savoir créer un assistant IA (GPTs, Gems) d'aide à la prise de poste à destination des Conseillers en Séjour.

3. Réaliser un diagnostic des compétences à l'accueil et un plan de gestion prévisionnel avec l'IA

- A partir de la Matrice des Compétences en Office de Tourisme, réaliser la cartographie des compétences des personnels d'accueil.
- Analyser l'état des lieux des compétences des personnels d'accueil : points forts et marges de progrès.
- Élaborer un plan individuel de montée en compétence, interne et externe, pour chaque collaborateur à l'accueil.
- Envisager un plan d'action d'intégration de l'IA dans les métiers des Conseillers en Séjour.

Atelier pratique : Produire un support RH opérationnel avec l'aide de l'IA

Les participants sélectionnent un besoin RH prioritaire (recrutement, intégration ou suivi d'équipe) et utilisent l'IA pour créer un livrable concret adapté à leur organisation (annonce de poste, grille d'entretien, livret d'accueil, parcours d'intégration).

Jour 2, après-midi

Usage pratique des IA en fonction du contexte et de ses propres objectifs professionnels

Les participants choisissent leurs ateliers, entre 2 et 4 en moyenne durant la formation – Mise à disposition de l'ensemble des fiches atelier.

Atelier 1 : Mener une enquête Accueil auprès des socioprofessionnels du territoire

Atelier 2 : Rédiger ou optimiser une procédure interne liée à l'accueil

Atelier 3 : Aménager un espace ou un dispositif d'accueil dans ou hors les murs de l'Office de Tourisme

Atelier 4 : Analyser la satisfaction client concernant les services d'accueil de l'Office de Tourisme

Atelier 5 : Évaluer et renforcer la conformité Accessibilité de ses accueils avec l'aide de l'IA

Atelier 6 : Approfondir l'aide possible des outils d'IA dans les processus RH

Atelier 7 : Série d'ateliers pratiques de Conseil en Séjour

1. Générer des Customs Instructions pour le Conseil en séjour
2. Effectuer une recherche approfondie pour la connaissance client ou la connaissance de l'offre
3. Programmer des veilles automatiques & alertes locales
4. Traduction d'un texte touristique
5. Répondre à un email de demande d'information
6. Répondre à une réclamation client
7. Analyse des avis client (simple)
8. Générer un descriptif à partir d'une image
9. Générer une FAQ - Foire Aux Questions
10. Optimiser une fiche « produit » ou un objet SIT
11. Réécrire un texte en FALC (Facile à Lire et à Comprendre)

Conditions

Devis sur demande

Cibles du rendez-vous

Nombre de participants attendus
10 à 12 participants maximum par formation
Profil des participants ciblés
Responsables Accueil/Qualité d'Office de Tourisme, Responsables/Référents de Bureau d'Information Touristique, Directions d'Office de Tourisme, Conseillers en séjour en charge des missions abordées durant cette formation

Contact(s)

Isabelle CHEVASSUT - Responsable formations
- isabelle.chevassut@atout-france.fr