

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Gérer une relation clientèle
- Assister la clientèle sur des prestations touristiques et de loisirs
- Contribuer à la mise en œuvre du plan de communication

Programme

1. Connaissances de la filière nordique (durée : 3h)

La loi montagne
Le réseau Nordic
La redevance
La clientèle
Les différentes activités
Le contexte actuel et la diversification
L'équipe et l'environnement professionnel

2. Communication (durée : 2h)

L'affichage
Le plan du domaine
Le site internet
Les réseaux sociaux
Le bulletin neige
La webcam
Les évènements et animations

3. Les différents publics (durée : 2h)

Les sportifs, les clubs
Les familles, le sport loisir
Le sport santé
Les scolaires
Les personnes en situation de handicap

4. Vente en caisse (durée : 2h)

Agencement de l'espace
La billetterie
Les consignes de sécurité
La gestion des conflits
La clientèle étrangère
L'information touristique hors domaine nordique

5. Le parcours client, l'expérience (durée : 2h)

Le parking ou les transports en commun
La location de matériel
L'achat du nordic pass
L'activité
Les infrastructures (sanitaires, salle hors-sac,...)
La restauration

6. Cas concrets (durée : 2h)

Un profil visiteur avec demande d'information : savoir orienter
Un profil visiteur avec demande de service : savoir vendre
Un profil visiteur avec réclamation : savoir trouver une solution
Un profil visiteur mécontent et agressif : savoir désamorcer un conflit

7. QCM (durée : 1h)

Modalités pédagogiques

- Formation en présentiel
- Mise à disposition des supports au format numérique
- Cas concrets

Public et Prérequis

- Être âgé de 18 ans

Durée

- 14 heures

Prix

Coûts pédagogiques (*hors frais d'hébergement*) :

- 280 €

Positionnement préalable à la formation

- Recueil des attentes du candidat
- Situation professionnelle

Modalités d'accès

Sur dossier d'inscription (disponible sur simple demande par téléphone ou mail et téléchargeable sur le site <https://www.nordicfrance.fr/formation/>)

Dates proposées

Différentes sessions de formation sont proposées durant la saison d'hiver. Les dates sont disponibles sur notre site internet ou sur simple demande par mail contact@nordicfrance.fr ou par téléphone 04 79 70 35 04.

Indicateurs de résultat :

Nombre de personnes formées 2025-2026 : pas de session

Taux de réussite saison 2025-2026 : pas de session

Taux de satisfaction saison 2025-2026 : pas de session

Intervenants

La formation est coordonnée et encadrée par un formateur expérimenté.

Les différents intervenants et formateurs sont référencés pour :

- Leurs compétences pédagogiques
- Leurs expériences professionnelles
- Leur expertise des thèmes abordés

Suivi et évaluation

- Feuille d'émargement
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction des participants
- QCM en fin de formation

La formation donne lieu à la délivrance d'une attestation de formation par Nordic France à l'issue des deux journées de formation.

Accessibilité

Nous sommes particulièrement sensibles à l'intégration des personnes en situation de Handicap. Contactez-nous afin d'étudier les possibilités de compensations disponibles.