

Suite au premier atelier sur l'accueil avec comme question : « Comment impliquer les professionnels du tourisme et les habitants dans pour un accueil touristique de qualité sur tout le territoire », plusieurs pistes de travail ont émergé.

2 ont été jugées prioritaires et ont servi de base au travail du 2^e atelier :

- Les techniques et compétences d'accueil
- Une meilleure connaissance du territoire et de l'offre touristique par les pros et les habitants

8 professionnels du territoire, le directeur du pôle accompagnement des professionnels et la directrice du pôle accueil de l'OTI ont échangé pour répondre à ces deux points :

- Pour qui :
 - Tout le personnel en contact avec la clientèle
 - Tous les acteurs de la destination : CS, hébergeurs, resto, loisirs, commerces, services publics, habitants
 - Prescripteurs, vtc
- Comment :
 - Accompagnement personnalisé : tutorat, coaching
 - Développement des savoir-être : gestuelles, élocution, attitude (sourire), techniques d'accueil (BAM), attention portée au profil des candidats lors des recrutements
 - Formation sur la communication, la gestion des litiges, les techniques de vente, l'écoute client, la maîtrise de la langue française
 - Création d'une université du tourisme dans l'Archipel de thau, parcours de formation, formation professionnelle mais aussi transfert de compétences. Formation à la fidélisation des visiteurs
 - Développement des éducteurs et des visites et des expériences sur site, mise en place d'invitation pour visiter pour les professionnels et les habitants
 - Collecte d'infos par l'OT avec fiche prestataire par activité et par lieu
 - Mise en place d'une tenue commune à l'archipel
 - Newsletter avec des liens sur le territoire
 - Recrutement priorisant le savoir-être
 - Organisation de « rencontres de l'accueil »

Lors de ces deux heures d'atelier de réflexion, les échanges ont été riches.

Les participants ont été unanimes pour mettre en place un travail atelier à l'automne avec comme objectif l'élaboration d'un plan d'actions issu des idées proposées.