



Office de Tourisme de Saint-Gervais

Formation : Devenir Greeter à Saint-Gervais

21 et 22 octobre – Saint Gervais

Programme

ETAPE 1 : COMPRENDRE LES ENJEUX LIES AUX GREETERS

ETAPE 2 : SAVOIR ENCHANTER SES VISITEURS

Partie 1 : Comprendre les attentes de son public pour pouvoir s'y adapter

Partie 2 : Réussir 2 temps forts : l'accueil et la prise de congé

Partie 3 : Savoir construire et faire vivre sa visite



COMPRENDRE LES ENJEUX LIÉS AUX GREETERS

Le Greeter

- **Le Greeter n'est pas un guide professionnel**
 - Guide professionnel : découverte du patrimoine
 - Greeter : balade selon les centres d'intérêt du Greeter qui permet la rencontre, l'échange culturel, la recherche d'un enrichissement humain mutuel
 - Partage d'une passion plus qu'une visite
- **Caractéristiques « rationnelles » du Greeter**
 - **Bénévole** : pas de rémunération, démarche désintéressée
 - MAIS : garant de l'image de Saint-Gervais et de l'enchantement des visiteurs
 - DONC : **se doit d'être professionnel dans son approche bénévole**
 - **Indépendant** : ne travaille pas pour l'OT
 - **Habitant**
 - **Majeurs de tous âges**
 - **Bonus** : parler une ou plusieurs **langues étrangères**
- **Savoir-être et motivation du Greeter**
 - Passionné, ouvert, sociable, aime les contacts
 - Envie de rencontrer des visiteurs et de partager leurs connaissances / passion

Le visiteur

- **Caractéristiques « rationnelles » des visiteurs :**
 - Toute personne intéressée par la visite proposée par le Greeter
 - Aucune discrimination
 - Maximum 6 personnes par groupe
 - Au moins une personne majeure dans le groupe
- **Motivations des visiteurs à prendre une visite avec un Greeter :**
 - Visite originale, unique
 - Relation, lien avec un habitant
 - Intérêt pour la thématique proposée par le Greeter
- **Savoir-être du visiteur :**
 - S'engagent à **respecter les règles** qui leurs sont données : horaires, respect du greeter, etc. Si ce n'est pas le cas; le Greeter est dégagé de son engagement d'accueil.
 - Les visiteurs doivent par courtoisie, signaler dès que possible toute annulation de visite, en contactant le Greeter ou l'Office de Tourisme

La visite / balade

- **Gratuité**
 - Le Greeter ne doit accepter aucun pourboire ou rétribution pour lui-même.
 - Si des dépenses sont engagées (consommations dans un café, tickets de transport en commun, ticket d'entrée, etc...) chaque personne paye pour ses dépenses personnelles. Le Greeter n'a aucune obligation de payer pour le ou les visiteurs et vice-versa.
 - Pas de dons
- **Responsabilité** : les visites/balades se font sous la responsabilité de chacun des participants
- **Le Greeter peut accueillir le(s) visiteur(s) seul ou avec une personne de son choix**
- **La rencontre dure environ deux à trois heures** mais elle peut durer plus longtemps dans la mesure où le Greeter et le ou les visiteurs sont d'accord
- **Contenu de la visite / balade** :
 - **Le Greeter propose la visite de son choix, selon ses goûts/envies**
 - **Chaque balade est unique et adaptée** en fonction de la demande du visiteur, du Greeter, de la météo, du lien qui se crée entre le visiteur et le Greeter...
- **Photos prises pendant la balade** : faire signer une autorisation de droit à l'image si souhait de les utiliser



SAVOIR ENCHANTER SES VISITEURS

Partie 1 : Comprendre les attentes de son public

Attentes intellectuelles

1/ APPRENDRE :

- Découvrir
- S'informer
- Apprendre, approfondir des connaissances

2/ COMPRENDRE :

- Enjeu : se faire comprendre de TOUS !
- Pour cela :
 - « Moins, mais mieux »
 - Se faire comprendre différemment : forme, différent niveaux...
 - Compréhension d'ensemble : quel est LE message ? Quelle est l'histoire que je veux raconter ?
- **IMPORTANT :**
Ce qui semble évident pour vous ne l'est pas forcément pour l'autre

Attentes fonctionnelles

1/ PRATICITE :

- Avant, pendant, après
- Réservation, lieu de RDV
- Confort : toilettes, pouvoir s'asseoir, pauses, eau...

2/ CHOIX VARIETE

- Proposer plusieurs thématiques de visite
- Adapter sa visite aux saisons, à la météo, etc.
- Utiliser des « supports » / « techniques » variés

3/ SOUPLESSE / LIBERTE

- Quand je veux, si je veux, comme je veux : à son rythme
- Capacité du Greeter à être souple, flexible... tout en maintenant un cadre

4/ POUR TOUS, donc POUR MOI : adultes, enfants, groupes...

- Savoir s'adapter à chaque type de public
- Plusieurs niveaux de discours

5/ PRIX JUSTIFIE... même si gratuit :

- « rentabilité » de l'expérience
- Importance de l'immatériel et de l'humain

Attentes émotionnelles

1/ POUR MOI : visite personnalisée

- Utiliser le prénom du visiteur, faire référence à ses centres d'intérêt, adapter sa visite en fonction des envies du visiteur

2/ LUDIQUE

- Enfants ET ADULTES !

3/ INTERACTIVITE et PARTAGE

- Être acteur
- Partager : entre visiteurs, avec le Greeter et avec l'extérieur
- Poser des questions, échanger
- Prendre les visiteurs en photo, prendre le temps du Selfie...

4/ SENSORIALITE

- Prévu + lié au lieu
- Prendre le temps de faire toucher, fermer les yeux, sentir, écouter, goûter, etc.

5/ ORIGINALITE et SURPRISE : le défi !

- Ex. visite à vélo ou à ski, visite nocturne, théâtralisée, avec des accessoires, découverte de lieux habituellement « interdits »...



SAVOIR ENCHANTER SES VISITEURS

Partie 2 : Réussir 2 temps forts : l'accueil et la prise de congé

Attitude et comportement

Greeter = bénévole, mais doit être professionnel dans son accueil et sa visite

Non Verbal

Prime sur le verbal

VISAGE – Expressions du visage, mimiques :

- **Regard** : dans le regard de l'autre
- **Sourire** : naturel, sincère
- Enthousiasme, **envie**, dynamisme
- **Gentillesse, intérêt porté**
- Attention aux **émotions négatives**
- **Souffle** / respiration

CORPS :

- **Posture** : confiance, ouverture
- **Gestes** souples, doux, ouverts, valorisants

Tenue et accessoires / Cheveux / Mains

Interdit : boire, manger, mâcher...

Verbal

- **Bonjour + Bienvenue**
- **Attention au débit => Articulation => empathie**
- **J'en dis moins, je le dis mieux**
 - **Phrases courtes**
 - **Vocabulaire simple**
 - **1 phrase, 1 regard, 1 silence**
- **Mots positifs**
- **Temps : favoriser le présent**
- **Mots interdits :**
 - **Négatifs**
 - **Doute / Vagues**
 - **Conditionnel**
 - **Langage familier**
 - **Jargon technique**

Le temps d'accueil

- **Accueillir, c'est créer du lien, mais avant tout RASSURER !**
- **Concrètement :**
 - Être précis sur l'horaire de la visite : RDV et départ
 - Greeter : Être présent au point de RDV 15 minutes avant
 - Point de RDV facile à trouver – Idéal : Office de Tourisme
 - Avoir le numéro du visiteur pour l'appeler si retard
 - Accueillir chacun de manière personnalisée
 - S'assurer que les éléments de confort sont satisfaits : soif, chaleur, toilettes, sac à poser...
- **Quand le groupe est au complet, accueillir en cadrant la visite :**
 - Accueillir : bienvenue
 - Se présenter en quelques mots
 - Présenter les règles : ex. écoute, bienveillance, tutoiement si souhaité, possibilité ou non de modifier la visite, etc.
 - Donner les informations pratiques : heure et lieu de fin et vérifier les contraintes
 - Présenter la thématique et une notion de programme
 - Permettre à chacun de se présenter et éventuellement d'expliquer pourquoi il a choisi cette visite

La prise de congé

- **Mettre fin à une visite est compliqué... et encore plus dans un contexte Greeters :**
 - Se séparer de personnes avec qui un lien a été créé
 - Mettre fin à un moment agréable, de partage
- **C'est la dernière image emportée par le visiteur => à soigner !**
- **Concrètement :**
 - **Préparer à la « séparation » en l'annonçant à l'avance**
Ex. : « pour terminer notre visite, nous allons.... »
 - **Respecter l'heure de fin annoncée = qualité**
 - **Dire clairement et avec conviction que la visite est finie**
 - **Ne pas frustrer et prendre le temps de se quitter :**
 - Inviter les personnes qui ont encore des questions à rester
 - Rester à disposition des visiteurs
 - Saluer chaque visiteur et le remercier de sa venue
 - **Terminer la visite à l'Office de Tourisme si possible**
 - **Possibilité d'un temps convivial en fin de visite : café...**
 - **Petit plus : ouverture vers une autre visite, activité, animation de Saint-Gervais**



SAVOIR ENCHANTER SES VISITEURS

Partie 3 : Savoir construire et faire vivre sa visite

Construire sa visite : les étapes

- **Spécificité visite Greeter : partir de soi plutôt que du public**
 - **MAIS : savoir adapter sa visite ensuite au public**
- **ETAPE 1 : Choix du thème général**
 - De quoi ai-je envie de parler ?
 - Qu'est-ce qui me passionne ? Quels sont mes centres d'intérêt ?
 - Qu'est-ce que j'aime particulièrement à Saint Gervais ?
- **ETAPE 2 : Donner du sens**
 - Quel est le message que je veux transmettre ?
 - Quelle est l'histoire que je veux raconter ?
 - Être capable de le résumer en 1 phrase : l'accroche
- **ETAPE 3 : Définir les étapes**
 - Comment raconter l'histoire en différentes étapes ?
 - Découpage du thème en sous-séquences : les actes
 - Ordre des séquences

Construire sa visite : les étapes

■ ETAPE 4 : Message / Lieu / Support

Pour chaque sous-séquence :

- **Qu'est-ce que je vais dire ? Quel est mon message à délivrer ?**
 - => à adapter en fonction du public cible : adultes ? Enfants ? Provenance, etc.
 - Qu'est-ce qui est intéressant pour cette cible ? Exceptionnelle pour elle ?
 - Est-ce que ma visite nécessite une taille de groupe inférieure à 6 ?
- Ai-je besoin d'information complémentaire pour travailler mon contenu ? Recherche documentaire, échange avec un autre habitant...
- **Où** vais-je le dire ?
- Pendant combien de **temps** ?
- Avec quel **support** ? Quels besoins matériels ?

■ ETAPE 5 : La forme

- **Comment** vais-je faire passer mon message ?
- Est-ce que je réponds aux **attentes intellectuelles / fonctionnelles / émotionnelles**
- Penser à intégrer régulièrement des actes de **suspens**
- Penser à l'effet **whaou**, petite surprise

Aspects pratiques de la visite

- **Lieu :**
 - Accessibilité
 - Possibilité de rester en groupe facilement, sans gêner
- **Durée :**
 - Attention à la différence entre durée théorique et durée réelle
 - Durée réelle = durée entraînement X 2
- **Flexibilité, souplesse :**
 - S'adapter à son public : échange téléphonique préalable souhaitable
 - Prévoir un "plan B" en cas de mauvaise météo, de difficulté avec un groupe...
- **Éléments de confort :**
 - Toilettes, repos...
 - Selon la météo : froid, chaleur, humidité...

Savoir-être du Greeter en visite

- **Enjeu pour les Greeters : trouver un équilibre :**
 - Le Greeter est **bénévole** et fait visiter Saint-Gervais comme à des **amis...**
 - MAIS : les visiteurs sont en attente d'une **prestation de qualité**
Qualité = réaliser ses promesses
 - **DONC : le Greeter doit garder la main et être maître de sa visite :**
 - **Donner un cadre** tout en favorisant la convivialité et les échanges
 - Importance du temps d'accueil et du démarrage de la visite
- **Diminuer le stress lié à la visite :**
 - **Se sentir bien physiquement** : confort, vêtements, eau
 - **Être préparé** : maîtrise de sa visite, gestion du temps...
 - **S'entraîner**
 - **Prendre du recul :**
 - Le Greeter n'est pas censé tout savoir
 - Le but des visiteurs n'est pas de vous déstabiliser
 - Les visiteurs ont choisi une visite avec un Greeter pour son côté unique et « amateur »

Rendre sa visite passionnante

- **Être passionné ne suffit pas...**
 - Il faut savoir transmettre sa passion
 - Pour cela : faire des visites qui vous ressemblent
- **Voix, regard et gestes – Cf. accueil**
 - Moduler son intonation pour susciter l'attention
 - Se mettre à hauteur des enfants
- **Rythmer sa visite :**
 - Parler 5 minutes d'affilée maximum
- **Pour chaque thème :**
 - Répéter le message clé sous différentes formes
 - Illustrer : exemple, photo, support, anecdote...
 - Partage de votre vécu, votre histoire, celle de votre famille ou entourage
 - Faire participer : échanger, toucher...
 - S'arrêter : prendre le temps de regarder et d'échanger
 - Oser les silences :
 - Pour favoriser l'échange
 - Pour attirer l'attention
- **Utiliser les questions pour accrocher l'attention**
- **Rester spontané,** notamment avec les personnes que l'on croise pendant la visite

Les situations difficiles

- **Difficultés externes** (contraintes techniques, météo...) **3 options :**
 - Annuler / reporter
 - Faire avec
 - Anticiper avec un programme alternatif
- **Gestion du temps**
 - Respecter l'horaire de fin, quitte à prolonger ensuite
 - Tenir ses promesses en matière de temps passé par contenu = Qualité
 - En avance : détailler un point, solliciter le groupe
 - En retard : raccourcir, enlever une étape... mais surtout pas :
 - Faire tout en accéléré
 - Rallonger la visite
- **Gestion des différentes personnalités :**
 - **Comportements positifs :** leader, apaiseur, expert, clarificateur, encourageur...
 - **Comportements négatifs, à surveiller :** « je sais tout », pinailleur, susceptible, bavard, timide, suffisant, déphasé...
 - **Attention :** visite en groupe = théâtre où chacun joue un rôle selon le thème et qui est présent sans forcément s'en rendre compte