

Techniques – Visites guidées

Déterminer l'objectif

Il n'est pas simple d'organiser des visites guidées. En tant qu'entreprise, vous avez également des objectifs à atteindre. Vous souhaitez transmettre un message précis aux visiteurs. Réfléchissez donc à l'objectif de chaque visite guidée.

De possibles objectifs sont :

- 🕒 notoriété et image
- 🕒 vente
- 🕒 bonne relation avec l'entourage
- 🕒 employeur attrayant, lieu de travail agréable
- 🕒 partenaire commercial intéressant
- 🕒 entreprise écologique
- 🕒 contact avec les relations d'affaires
- 🕒 reconnaissance pour les collaborateurs
- 🕒 ...

Accueil

Partez du principe que le visiteur vient pour la première fois, tout est nouveau et vous allez devoir tout lui expliquer.

Il y a des lieux d'accueil à différents endroits, en fonction de l'organisation de votre entreprise :

- 🕒 Accueil 1 : parking (bus), portier. Vous y rassemblez vos visiteurs, les accueillez et leur donnez une première impression.
- 🕒 Accueil 2 (3, etc.) : arrêts intéressants en route. Par exemple, les toilettes, un poste de sécurité



Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

supplémentaire que les visiteurs doivent passer. Purement informatif.

- Accueil x : espace d'accueil, auditoire, etc. Tout le monde est assis et vos avez toute l'attention. C'est maintenant que votre travail commence.

Voici quelques recommandations à suivre et à combiner à votre bon sens.

- Parlez doucement et avec une voix basse, établissez un bon contact visuel, faites de grands gestes calmes avec les mains. Établissez le contact : souhaitez immédiatement la bienvenue à tout le monde (pas uniquement au responsable). Donnez le nom de votre entreprise.
« Bienvenue chez Cameleon. »
- Présentez-vous avec votre prénom, votre nom et votre fonction : « Je suis Rudy Begas. Je suis chef de projet chez Cameleon. Je suis responsable des études de stabilité et des installations techniques de nos projets. Je suis votre guide aujourd'hui. »
- Dites ce que vous savez déjà sur vos visiteurs, montrez-leur que vous les connaissez.
- Indiquez clairement votre lien avec les visiteurs (quelle est votre fonction et en quoi elle est-elle intéressante pour eux).
- Montrez à vos visiteurs où ils peuvent déposer leurs vestes et leurs sacs et où se trouvent les toilettes.

Personnalisation

Il est conseillé de personnaliser votre visite si vous souhaitez impliquer vos visiteurs, et ce, dès le lieu d'accueil où vous avez toute leur attention, juste avant de parcourir le programme. Posez une question ouverte et invitez quelqu'un à y répondre.

- Quel est le but de votre visite ?
- Qu'aimeriez-vous voir ?
- Qu'avez-vous pensé quand vous avez entendu que vous alliez venir chez Cameleon ?
- D'où vient votre intérêt pour Cameleon ?
- ...



Vous pouvez ainsi immédiatement rectifier les fausses attentes et vous concentrer sur

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

ce que les gens verront réellement.

Si vous avez une vue d'ensemble des attentes, vous pouvez dire : « Si ce sont vos attentes, j'adapterai avec plaisir mon programme. »

Dans le programme prévu (grandes lignes), indiquez les moments durant lesquels vous allez répondre à ces attentes. Ajoutez un élément de surprise. « Vous aurez également une petite surprise à la fin. »

Tout au long de la présentation et en particulier pendant la visite guidée, vous pouvez répondre ici et là aux intérêts.

Visites guidées de groupe

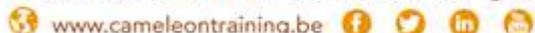
- 🕒 Avant de commencer réellement votre visite guidée, communiquez de manière positive les instructions de sécurité et les règles de conduite. « Ne dépassez pas les lignes jaunes. Il est uniquement autorisé de fumer dans... »
- 🕒 Demandez l'aide du responsable, par exemple en lui demandant de fermer les barrières.
- 🕒 En tant que guide, vous êtes toujours devant, car vous connaissez le chemin. Les visiteurs les plus intéressés marcheront spontanément juste derrière vous et poseront beaucoup de questions. Ces personnes sont déjà impliquées, mais il faut également se concentrer sur le reste du groupe. Un conseil pratique à cet égard : partagez les tâches et demandez à certaines personnes intéressées de tenir les portes ouvertes. Cela implique les visiteurs intéressés et puisqu'ils vous rejoignent plus tard, vous avez plus de temps à consacrer aux autres.
- 🕒 Répondez aux attentes personnalisées des visiteurs dans les endroits les plus adaptés.
- 🕒 Impliquez les visiteurs en posant des questions ouvertes plutôt qu'en expliquant tout. « Pourquoi mettons-nous nos produits dans un réfrigérateur ? »
- 🕒 Faites régulièrement le lien avec, par exemple, la vidéo de l'entreprise que les visiteurs ont vue au début de la visite ou avec le but de leur visite.
- 🕒 Utilisez plusieurs « techniques marketing » :
 - 🕒 Répétez régulièrement le nom de votre entreprise/produit/etc.
 - 🕒 Les récits marquent les esprits.
 - 🕒 Mettez de l'action : les gens ne retiennent pas ce que vous avez fait, mais ce qu'ils ont vécu.

Member of the Cameleon Group

Da Vincilaan 1 - 1930 Zaventem

cameleon[®]
Business Training

+32 2 266 89 99 - info@cameleontraining.be
www.cameleontraining.be



Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

- 🕒 Adaptez votre langage et votre style au groupe cible (scientifiques, adolescents, personnes âgées, etc.).
- 🕒 Il n'est pas évident de garder constamment l'attention des visiteurs. En effet, ils sont stimulés de toutes parts : des sons inconnus, une machine en marche, un groupe de travailleurs portant un équipement adapté qui les croisent. Laissez l'attention se porter sur ces diversions, car elles sont de toute façon plus intéressantes que vos explications. Cependant, veillez à ce que cela ne dure pas trop longtemps et rappelez-les à l'ordre.
- 🕒 Pour finir, faites attention à plusieurs pièges fréquents :
 - 🕒 Expliquer ou donner une explication spéciale uniquement à la personne qui marche à côté de vous.
 - 🕒 Les personnes derrière qui ne sont pas intéressées et abandonnent.
 - 🕒 Un délai serré versus l'intérêt/des explications
- 🕒 Rappelez à l'ordre les personnes dont le comportement n'est pas correct, par exemple si elles ignorent les règles de sécurité ou prennent des photos alors que c'est interdit.

Consultez la partie « structure d'entretien » afin de structurer vos explications.

Rendez le contenu compréhensible.

Les personnes se fondent surtout sur leurs yeux. Il est donc important de rendre la visite la plus visuelle possible pour eux.

- 🕒 Montrez clairement où vous vous trouvez et où vous allez vous rendre après. « Derrière à droite (+ indiquer avec la main) se trouve le réacteur qui ressemble à une fusée et qui est relié par le bas à ce tuyau jaune vers l'extracteur à gauche. C'est ce grand cube beige avec le tapis roulant. »
- 🕒 Soyez visible pour tout le monde. Mettez-vous à côté de la personne à qui vous voulez parler et établissez un contact visuel. Ne lisez pas un écran de projection.
- 🕒 Dans un nouvel endroit, attendez que tous vos visiteurs l'aient vu et donnez ensuite les explications.
- 🕒 En utilisant un langage imagé, les visiteurs peuvent mieux se représenter les



Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

concepts que lorsque ces derniers sont mentionnés de façon concrète ou technique.

- Comparez les notions compliquées avec ce qu'ils comprennent. « La différence entre un routeur et un switch : vous pouvez comparer un routeur avec un feu de circulation, vous devez parfois attendre au rouge. Un switch est comme un échangeur d'autoroute, vous pouvez le franchir à vitesse presque maximum. » Utilisez des comparaisons, anecdotes ou métaphores de l'univers de votre visiteur. Par exemple, pour des étudiants : « Vous pouvez comparer notre processus de production avec le brassage de la bière. », « Vous pouvez comparer un extracteur avec une machine à spaghetti, le produit est pressé en longs filaments par ces petits trous, qui sont ensuite coupés jusqu'à obtention de pellets qui ressemblent à du riz. »

Fin

Terminez où vous avez commencé, même s'ils n'ont vu qu'un pour cent. D'un point de vue psychologique, les gens aiment bien « avoir fait le tour ».

Résumez ce qu'ils ont vu et soulignez les aspects importants de chaque partie. « Nous avons également vu le réacteur qui ressemble à une fusée argentée. »

Demandez s'il y a encore des questions. De préférence sous la forme de questions ouvertes.

Dévoilez éventuellement la surprise dont vous avez parlé au début.

Faites une sorte de reconstitution :

- Comment était-ce pour vous ?
- Qu'est-ce qui vous a le plus intéressé ?
- Qu'est-ce qui vous a le plus interpellé ?
- Que retenez-vous de cette visite ?

Remerciez-les pour leur visite à Cameleon et accompagnez-les jusqu'à la sortie.



Member of the Cameleon Group

Da Vincilaan 1 - 1930 Zaventem

+32 2 266 89 99 - info@cameleontraining.be

www.cameleontraining.be    

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Vision – Visites guidées

En cette période d'« employer branding », de marketing et de communication omniprésents, les « visites guidées » ont un rôle important à jouer. Donner une image correcte et claire aux visiteurs des activités et valeurs de votre organisation est crucial. Les visites guidées permettent aux visiteurs d'avoir un souvenir durable de la visite de votre entreprise. Apportez donc à vos visiteurs davantage que ce qu'Internet et les médias sociaux ont aujourd'hui à leur apporter. Utilisez le pouvoir de la communication, ainsi que des moyens et technologies didactiques afin de donner vie à cette expérience.

En tant que guide, vous êtes la fenêtre sur votre entreprise. Votre langage corporel, votre langage, votre façon de parler et la façon dont vous gérez les questions font de la visite une expérience unique.

Member of the Cameleon Group

Da Vincilaan 1 - 1930 Zaventem

+32 2 266 89 99 - info@cameleontraining.be

www.cameleontraining.be    