







# SOMMAIRE

Présentation d'OTN Formation.....	p.2
Présentation du réseau des offices de tourisme de Normandie.....	p.3
Description de la prestation attendue.....	p.4
Contenu de la proposition.....	p.5
Procédure de l'appel à propositions.....	p.6
Contractualisation.....	p.8
Liste des lots à pourvoir.....	p.9



# Présentation d'OTN Formation

La Fédération Régionale des offices de tourisme de Normandie (OTN) a pour mission de fédérer et d'animer les 63 offices de tourisme normands.

Elle est le partenaire incontournable pour la montée en compétences des collaborateurs des offices de tourisme normands. Elle accompagne et conseille les managers pour :

- Accueillir et informer les visiteurs
- Coordonner les prestataires touristiques locaux
- Promouvoir la destination

Soutenue depuis de nombreuses années par la Région Normandie, OTN accompagne ses adhérents dans le développement et la professionnalisation de leur structure, pour une mise en œuvre opérationnelle de leur stratégie touristique.

**Fédérer, écouter, représenter, professionnaliser et accompagner les offices de tourisme, sont les maîtres mots de la Fédération.**

Conscients de la nécessité d'apporter une solution de formation concrète, accessible et adaptée à son réseau, OTN a créé en 2017 son organisme de formation interne dénommé « OTN Formation ».

OTN est soucieux de concevoir une offre de formations annuelle, spécifique et adaptée aux métiers des OT et qui a pour objectifs de :

- Maintenir ou développer les compétences des collaborateurs
- Accompagner les salariés pour s'adapter aux évolutions des métiers
- Leur permettre d'accroître leur niveau de qualification et favoriser leur évolution professionnelle

Ses engagements sont les suivants :

- Traduire les besoins en formation des offices de tourisme en actions de formation ;
- Identifier des Organismes de Formation (OF) experts ;
- Organiser des formations pour un collectif d'OT ou dans un OT à destination de l'équipe.

Les formations « métiers » proposées sont spécifiques à l'environnement touristique dans lequel les OT évoluent et aux fonctions exercées.

Nous avons à cœur de sélectionner les meilleurs formateurs, en lien avec le thème abordé : leur connaissance du secteur touristique, leur expérience sur le sujet abordé, les références dont ils disposent, l'approche pédagogique qu'ils proposent, sont autant de critères de sélection pour OTN.

Enfin, OTN Formation est engagé dans la démarche de certification Qualiopi et à ce titre, doit s'assurer que les formateurs respectent les critères qui leur sont liés.



# Présentation du réseau des offices de tourisme de Normandie

Le réseau des offices de tourisme normands comprend 63 structures juridiques, 178 lieux d'accueil du public et rassemble 630 collaborateurs. Tous les ans, près de 2,8 millions de visiteurs sont accueillis dans les bureaux d'information et conseillés par nos professionnels.

Les offices de tourisme sont des acteurs importants du développement économique des territoires. La réforme territoriale leur a donné une plus grande force avec des territoires cohérents, des moyens affirmés et des compétences de plus en plus spécialisées. Ils sont les bras armés des collectivités locales en matière de développement touristique et sont amenés à occuper une place prépondérante dans l'écosystème touristique.

Ils sont également en contact direct avec les prestataires touristiques, qu'ils fédèrent pour favoriser le développement de leur chiffre d'affaires.

Le portrait robot du salarié permanent d'un office de tourisme de Normandie



Une femme de moins de 45 ans, travaillant à temps plein en CDI de droit privé et exerçant les fonctions de conseillère en séjour.

## Quelques chiffres clés du réseau normand \* :

- 95% des offices de tourisme interviennent sur le périmètre intercommunal.
- 41% des offices de tourisme sont des régies (SPA, SPIC), 21% sont des associations, 31% sont des EPIC et 7% des SPL.
- 1/3 sont marqués Qualité Tourisme
- Plus de la moitié sont immatriculés en tant qu'opérateurs de voyages.
- Près de 40% gèrent des équipements.

\* Source : radioscopie des offices de tourisme de Normandie 2020 - OTN



## Description de la prestation attendue

La prestation attendue devra être conduite sur une **période allant du 1<sup>er</sup> janvier jusqu'au 31 Décembre 2022** (en dehors des périodes de vacances scolaires des zones B et C).

**Public cible** : tous les salariés des offices de tourisme et organismes de tourisme de Normandie : directeurs de structures, responsables de pôle, conseillers en séjour, chargés de commercialisation, de communication, de développement, ....

**L'effectif** recommandé par session de formation est de **8 à 12 personnes** (voire exceptionnellement jusqu'à 15 personnes d'un commun accord entre le formateur et OTN).

**Le lieu de la formation** est généralement à Caen ou Rouen, mais peut se dérouler en tout lieu de la Normandie en fonction de la provenance géographique des stagiaires. Si le contexte sanitaire l'exige, certaines formations pourront être proposées en distanciel.

**Le contenu** de la prestation de formation doit répondre aux attentes et objectifs exprimés par OTN Formation dans ce document.

**Modalités de vérification des personnes présentes** : le formateur signe lui-même la feuille d'émargement et fait signer les stagiaires en début de matinée et début d'après-midi. Cette feuille est transmise à OTN Formation dans les 3 jours qui suivent la formation.

**Outils à disposition** : le formateur met à disposition des stagiaires les outils nécessaires au bon déroulement de la formation (exemple : plateforme de formation en ligne, ressources pédagogiques, ...). Il fournit à OTN Formation les ressources pédagogiques de la formation. OTN Formation s'engage à ne pas les diffuser à d'autres personnes que les stagiaires ayant suivi le module.

**Modalités d'évaluation du niveau initial des stagiaires et de leurs attentes** : si un prérequis est défini, le formateur évalue le niveau initial des stagiaires en amont de la formation (dans les 3 semaines qui précèdent le début de la formation) grâce à un questionnaire de positionnement. Il permet d'adapter les modalités pédagogiques, d'un commun accord entre OTN et le formateur en cas de besoin.

**Dispositif mis en place pour prévenir les ruptures de parcours** : le formateur s'assure tout au long de la formation de la bonne adéquation entre les profils/attentes des stagiaires et le contenu de la formation.

**Modalités d'évaluation des acquis des stagiaires** : le formateur évalue les acquis des stagiaires pendant la formation et à la fin de celle-ci. Il fournit à OTN Formation les résultats individuels de ces évaluations.

**Modalités d'évaluation de la formation** :

A l'issue de la formation (dans un délai maximum de 3 jours), le formateur procède à une évaluation de la satisfaction des stagiaires, par le biais d'un questionnaire en ligne fourni par OTN Formation.

Dans un délai de 30 jours maximum après la formation, le formateur et OTN Formation font un débriefing téléphonique de la formation, à l'appui des retours des questionnaires de satisfaction des stagiaires et des résultats d'évaluation des acquis.



# Contenu de la proposition

L'offre du prestataire doit impérativement comprendre les éléments suivants :

## **Présentation du prestataire de formation :**

- Raison sociale
- Numéro de SIRET
- Numéro de déclaration d'activité
- Récépissé DATADOCK
- Effectif salarié de la structure
- Secteurs d'intervention et/ou domaines d'activité
- Nom et date d'attribution de la certification Qualiopi de l'organisme le cas échéant

## **Contexte et objectifs généraux de la prestation de formation :**

Le prestataire précise sa compréhension des attendus de la formation, notamment en termes d'enjeux et d'opportunités pour les offices de tourisme et sa conception de la prestation demandée.

## **Déroulement de la prestation de formation :**

Le document remis précise pour chacune des actions :

- Le découpage de la formation (thème traité, durée approximative...)
- Les méthodes et moyens pédagogiques utilisés
- Les ressources pédagogiques mises à disposition des stagiaires
- Les prérequis nécessaires pour pouvoir suivre la formation
- Les dispositions mises en place pour prévenir les ruptures de parcours
- Les modalités d'évaluation des acquis

## **Moyens humains :**

Le prestataire présente dans son offre les moyens humains mis à disposition pour la réalisation du projet : nom, qualification, expérience, références et formations suivies par le(s) formateur(s). Ces informations sont complétées par la production d'un CV individuel détaillant les qualifications, les compétences et l'expérience ainsi que d'une photo (format numérique) de l'intervenant, pour l'élaboration de notre catalogue.

## **Offre financière :**

Le prestataire indique de manière précise le prix en euros toute taxe comprise de la prestation de formation et propose en sus un forfait pour les frais de déplacements. Il y inclut toutes les charges qui peuvent incomber au formateur (frais d'ingénierie, coût pédagogique, frais de déplacement et de vie,...).

Dans le cas où un prestataire souhaite se positionner sur plusieurs lots de cet appel à propositions, il fournira une tarification individuelle pour chacune des actions sur lesquelles il se positionne.



# Procédure de l'appel à propositions

## Conditions d'envoi des offres et date limite de réception :

Les offres doivent être adressées :  
par e-mail à : [etricoire@ottnormandie.fr](mailto:etricoire@ottnormandie.fr)

Au plus tard le 21/07/2021

Toute offre doit être datée et signée par le représentant qualifié de la société. L'offre et les prix proposés doivent apparaître de manière claire.

## Sélection du prestataire :

Tout dossier parvenu hors délai et/ou ne respectant pas le formalisme de réponse et/ou incomplet, ne sera pas étudié.

## Etapas et calendrier de sélection :

Période/échéance	Descriptif de l'étape
21/06/2021	Lancement de l'appel à propositions : le présent document est accessible dans le centre de ressources du site Internet d'OTN : <a href="http://www.ottnormandie.fr">www.ottnormandie.fr</a>
21/07/2021	Date limite de réception des propositions
Mi septembre 2021	Sélection des formateurs
Fin septembre 2021	Notification de la décision
01/01/2022	Démarrage de la prestation
31/12/2022	Fin de la prestation



### Critères de sélection :

Les propositions sont examinées au regard des critères suivants :

Critères	Notation	Coefficient
Compréhension du contexte et de la problématique, des enjeux, des objectifs et du contenu du projet	Sur 3	3
Qualification du formateur et expérience en lien avec la thématique concernée	Sur 3	2
Méthodes pédagogiques, techniques et d'encadrement	Sur 3	1
Proposition financière	Sur 3	2

OTN Formation se réserve le droit de ne pas donner suite aux propositions reçues et s'engage à les garder confidentielles.

OTN Formation se réserve le droit de demander des précisions complémentaires autant que de besoin.

Le prestataire non retenu ne peut prétendre à aucune indemnité.

OTN Formation n'est engagé qu'après la signature d'un contrat de sous-traitance liant les deux parties.



## Contractualisation et règlement

A l'issue de la sélection du prestataire en charge du projet, un contrat de sous-traitance est signé entre le prestataire et OTN Formation. Ce contrat précise notamment les modalités de la collaboration ainsi que celles liées au règlement des factures. Un devis émis par le prestataire et signé par OTN Formation, ainsi que le programme et les modalités pédagogiques de la formation, sont annexés au contrat.

OTN règle sur facture le prestataire de formation dans un délai maximum de 30 jours.

Aucun règlement ne sera engagé par OTN Formation si :

- Les feuilles d'émergence ne sont pas fournies par le prestataire dans les 3 jours qui suivent la formation
- Si un ou plusieurs éléments attendus pour la prestation et cités dans le présent document ne sont pas honorés

Si le nombre minimal de stagiaires n'est pas atteint, OTN Formation se réserve le droit d'annuler la prestation à -20 jours du démarrage de l'action; dans ce cas, le prestataire ne peut prétendre à aucune indemnité. Ce délai peut être raccourci d'un commun accord avec le prestataire.



# Liste des lots à pourvoir

Les prestations sont divisées en 39 lots, avec la possibilité de présenter une offre pour un ou plusieurs lots. Vous intégrez autant que possible les enjeux liés au développement durable dans vos propositions.

## ACCUEIL

### Lot 1. Personnaliser l'accueil du client tout au long de son parcours

Les objectifs attendus sont :

- Être capable de segmenter ses différents types de clientèles et d'identifier leurs attentes
- Connaître les différents canaux de communication utilisés par le client, avant, pendant et après son séjour
- Maîtriser les techniques d'accueil permettant la personnalisation des conseils

Durée estimée du module : 2 jours

### Lot 2. Repenser ses services clients à l'accueil

Les objectifs attendus sont :

- Être capable d'identifier les services attendus par ses clients
- Connaître les différents canaux de communication utilisés par le client, avant, pendant et après son séjour
- Définir sa gamme de services
- Diffuser et commercialiser son offre de services en multicanal

Durée estimée du module : 2 jours

### Lot 3. Conquérir l'habitant : acteur et consommateur de son territoire

Les objectifs attendus sont :

- Appréhender la place de l'habitant dans l'accueil : à la fois visiteur et accueillant
- Créer de nouvelles offres à leur attention et les mettre en marché
- Communiquer auprès des habitants
- Les impliquer dans l'accueil et la découverte du territoire

Durée estimée du module : 2 jours

### Lot 4. Attirer et accueillir les camping-caristes

Les objectifs attendus sont :

- Connaître les acteurs de la filière
- Identifier les comportements et attentes des camping-caristes
- Adapter ses services à cette clientèle
- Communiquer sur les produits et services attendus

Durée estimée du module : 1 jour

### Lot 5. Accueillir les clientèles en itinérance (vélo, pédestre, équestre)

Les objectifs attendus sont :

- Identifier les profils et attentes des différents profils de randonneurs par mode d'itinérance
- Savoir communiquer sur l'offre liée à l'itinérance
- Apporter un conseil adapté aux demandes

Durée estimée du module : 1 à 2 jours



### **Lot 6. Accueillir et informer les personnes en situation de handicap**

Les objectifs attendus sont :

- Connaître et comprendre les besoins des personnes en situation de handicap
- Acquérir l'attitude adaptée en matière d'accueil
- Adapter son acte de renseignement et savoir créer des outils de communication adaptés (FALC, site web...)

Durée estimée du module : 2 jours

## **COMMERCIALISATION**

### **Lot 7. Choisir et présenter ses produits en boutique**

Les objectifs attendus sont :

- Définir sa gamme de produits
- Valoriser et rendre une boutique attractive par la mise en scène des produits
- Déclencher l'acte d'achat chez le visiteur

Durée estimée du module : 2 jours

### **Lot 8. Gérer et développer les ventes de la boutique**

Les objectifs attendus sont :

- Développer le chiffre d'affaires de l'activité
- Gérer la boutique de façon autonome
- Mesurer la performance de sa boutique

Durée estimée du module : 1 à 2 jours

### **Lot 9. Adapter sa stratégie commerciale vers la clientèle des mini-groupes**

Les objectifs attendus sont :

- Identifier les attentes des clientèles en mini-groupes
- Proposer des offres adaptées à ce marché
- Elaborer un plan d'action commercial

Durée estimée du module : 2 jours

### **Lot 10. Développer la clientèle des scolaires**

Les objectifs attendus sont :

- Mettre en place des liens pérennes avec l'Education Nationale
- Proposer une offre adaptée aux attentes des enseignants
- Accompagner les prestataires du territoire dans l'adaptation de leur offre aux publics scolaires

Durée estimée du module : 2 jours

### **Lot 11. Travailler le marché des nouveaux seniors**

Les objectifs attendus sont :

- Comprendre l'évolution des comportements et des attentes des clientèles seniors
- Avoir une communication adaptée aux seniors
- Mettre en place une stratégie commerciale pour ce marché

Durée estimée du module : 2 jours



### **Lot 12. Construire une stratégie commerciale autour du marché du MICE**

Les objectifs attendus sont :

- Appréhender le marché du MICE, ses acteurs et leurs attentes
- Être en mesure de proposer une offre permettant de se démarquer de la concurrence
- Définir sa stratégie commerciale en direction de ce marché

Durée estimée du module : 2 jours

### **Lot 13. Vendre son offre sur le web**

Les objectifs attendus sont :

- Connaître les comportements d'achats des internautes et les acteurs du e-commerce
- Maîtriser les outils et méthodes permettant la vente en ligne
- Marketer son offre destinée à être vendue en ligne

Durée estimée du module : 2 jours

### **Lot 14. Commercialisation : les clés d'un démarchage efficace**

Les objectifs attendus sont :

- Identifier les acteurs de la distribution de ses produits et prestations touristiques
- Acquérir les techniques et les méthodes commerciales : prospection, prise de RDV, argumentaire de vente et négociation
- Développer la visibilité des produits et des prestations touristiques

Durée estimée du module : 2 à 3 jours

## **COMMUNICATION**

### **Lot 15. Optimiser ses relations presse et médias**

Les objectifs attendus sont :

- Comprendre les évolutions des supports médias
- Définir sa stratégie médias
- Maîtriser les outils de relation presse
- Evaluer l'impact de ses actions presse

Durée estimée du module : 2 jours

### **Lot 16. Améliorer son référencement sur le web**

Les objectifs attendus sont :

- Définir sa stratégie de référencement
- Maîtriser les codes du référencement
- Evaluer la performance de son référencement

Durée estimée du module : 2 jours

### **Lot 17. Mieux rédiger : décrire pour séduire**

Les objectifs attendus sont :

- Affiner son champs lexical
- Décrire un produit touristique en mots justes
- Disposer des clés de réécriture professionnelle
- Posséder les outils d'une écriture lisible et accrocheuse

Durée estimée du module : 3 jours



### **Lot 18. Passer du guide au magazine de destination**

Les objectifs attendus sont :

- Définir son projet éditorial
- Savoir appliquer les clés de lecture d'un magazine
- Détenir les clés pour organiser un sommaire de magazine.

Durée estimée du module : 3 jours

### **Lot 19. Valoriser sa destination avec Instagram**

Les objectifs attendus sont :

- Définir sa stratégie de contenu
- Développer l'engagement de sa communauté
- Performer ses publications

Durée estimée du module : 1 jour

### **Lot 20. Créer des visites virtuelles à destination du grand public et des professionnels**

Les objectifs attendus sont :

- Structurer et mettre en scène sa visite avec le numérique
- Être capable de tourner et monter une visite virtuelle
- Savoir comment la diffuser en ligne

Durée estimée du module : 3 jours

### **Lot 21. Gérer les avis clients sur sa destination**

Les objectifs attendus sont :

- Connaître les enjeux et les acteurs de la e-réputation
- Savoir mettre en place une veille sur son territoire
- Mieux gérer la visibilité de sa destination sur les sites d'avis
- Répondre aux avis clients de manière appropriée

Durée estimée du module : 1 jour

## **DEVELOPPEMENT DURABLE**

### **Lot 22. Mettre en place une stratégie de développement durable sur sa destination**

Les objectifs attendus sont :

- Connaître les fondamentaux du développement durable et ses enjeux
- Etablir un diagnostic de l'offre et des pratiques au sein de l'OT et sur son territoire
- Définir une stratégie et un plan d'actions pour sa structure et sa destination

Durée estimée du module : 2 jours

### **Lot 23. Accompagner les socioprofessionnels sur le développement durable**

Les objectifs attendus sont :

- Connaître les labels pour les différents types de prestataires
- Être capable d'identifier les bonnes pratiques
- Savoir établir un diagnostic de l'offre et des pratiques durables
- Être en capacité de convaincre, conseiller et orienter les prestataires

Durée estimée du module : 2 jours



## DEVELOPPEMENT DE L'OFFRE

### Lot 24. Structurer son offre autour de l'itinérance

Les objectifs attendus sont :

- Connaître les comportements et attentes des différents profils de randonneurs par mode d'itinérance
- Savoir analyser son offre liée à l'itinérance
- Être en capacité de mettre en place une gamme de services avec les acteurs du territoire

Durée estimée du module : 2 à 3 jours

### Lot 25. Ludifier son offre touristique

Les objectifs attendus sont :

- Connaître les enjeux de la ludification de l'offre
- Être capable d'animer sa destination par le jeu
- Être en mesure d'accompagner les socioprofessionnels sur la ludification de leur offre

Durée estimée du module : 2 jours

### Lot 26. Créer des visites guidées décalées

Les objectifs attendus sont :

- Connaître les tendances actuelles
- Être capable de concevoir sa visite décalée
- Savoir utiliser des outils de médiation adaptés

Durée estimée du module : 2 à 3 jours

### Lot 27. Créer des visites et des produits adaptés aux familles

Les objectifs attendus sont :

- Connaître les différents types de clientèles, leurs comportements et leurs attentes (parents, enfants, grands-parents)
- Etablir un diagnostic des offres familles existantes sur sa destination
- Identifier les bonnes pratiques correspondant aux attentes de ce public
- Maîtriser les différentes phases de construction d'un produit adapté
- Savoir communiquer et mettre en marché son offre

Durée estimée du module : 2 jours

## JURIDIQUE ET SOCIAL

### Lot 28. Mise à jour des connaissances en droit du travail et convention collective des organismes de tourisme

Les objectifs attendus sont :

- Maîtriser les fondamentaux du droit du travail et social
- Connaître l'actualité légale, réglementaire et jurisprudentielle
- Actualiser ses connaissances sur l'évolution juridique liée aux organismes de tourisme

Durée estimée du module : 2 jours



## PILOTAGE/MANAGEMENT

### Lot 29. Maîtriser une méthodologie de gestion de projet

Les objectifs attendus sont :

- Acquérir/renforcer sa méthodologie de conduite de projet
- Manager efficacement les relations avec les différents acteurs du projet.
- Connaître les principaux outils & les techniques nécessaires à chaque phase du projet.
- Développer une communication mobilisatrice autour du projet et conduire le changement.

Durée estimée du module : 2 jours

### Lot 30. Bien travailler avec ses élus

Les objectifs attendus sont :

- Être capable d'adapter sa posture de technicien aux différents profils d'élus
- Animer un collectif d'élus autour de réflexions stratégiques
- Savoir argumenter, convaincre et rendre compte de manière pertinente

Durée estimée du module : 2 jours

### Lot 31. Utiliser les outils collaboratifs dans son management

Les objectifs attendus sont :

- Comprendre les enjeux liés au travail en mode collaboratif
- Connaître les différents outils collaboratifs
- Savoir mobiliser le bon outil en fonction du projet et de l'organisation interne de l'OT
- Durée estimée du module : 1 à 2 jours

### Lot 32. Performer son rôle de manager intermédiaire

Les objectifs attendus sont :

- Maîtriser les fondamentaux du management intermédiaire
- Savoir fixer des objectifs opérationnels et évaluables
- Être capable de piloter un service au quotidien : organisation du travail, coordination d'équipe, feedbacks
- Maintenir et développer les compétences de son équipe
- Assurer le lien entre son équipe et son N+1

Durée estimée du module : 2 jours

## DEVELOPPEMENT PERSONNEL

### Lot 33 . Optimiser son temps de travail

Les objectifs attendus sont :

- Savoir gérer ses priorités et ne pas se disperser
- Être capable d'anticiper et de planifier ses activités
- Connaître les outils et méthodes permettant d'optimiser son temps

Durée estimée du module : 2 jours



### **Lot 34. Animer une réunion efficace**

Les objectifs attendus sont :

- Être capable d'adapter son animation selon les publics et les formats (présentiel, distanciel ou mixte)
- Maîtriser les outils et méthodes pour une réunion efficace
- Savoir bien préparer sa réunion
- Veiller à adopter la bonne posture d'animateur

Durée estimée du module : 2 jours

## **ACCOMPAGNEMENT DES PRESTATAIRES**

### **Lot 35. Définir une stratégie pour accompagner ses socioprofessionnels**

Les objectifs attendus sont :

- Connaître les principaux profils de socioprofessionnels
- Identifier leurs attentes
- Définir la stratégie de l'OT vis-à-vis des socioprofessionnels
- Adapter son animation en fonction des profils

Durée estimée du module : 2 jours

### **Lot 36. Accompagner les prestataires et les porteurs de projets**

Les objectifs attendus sont :

- Savoir être dans une écoute active du prestataire ou porteur de projet
- Acquérir des bases sur l'aménagement, la réglementation, les financements, le marketing, la commercialisation...
- Être en mesure de les accompagner et de les conseiller

Durée estimée du module : 2 jours

## **LANGUES ETRANGERES**

### **Lot 37. Anglais appliqué au tourisme (intermédiaire à perfectionnement) : éligible CPF**

Les objectifs attendus sont : être en mesure d'accueillir les visiteurs en utilisant des formules de politesse appropriées et savoir les renseigner dans leur langue. Ce module doit permettre d'aboutir à une certification.

Durée estimée du module : à définir dans la proposition

### **Lot 38. Allemand appliqué au tourisme (initiation à intermédiaire) : éligible CPF**

Les objectifs attendus sont : être en mesure d'accueillir les visiteurs en utilisant des formules de politesse appropriées et savoir les renseigner dans leur langue. Ce module doit permettre d'aboutir à une certification.

Durée estimée du module : à définir dans la proposition

### **Lot 39. Néerlandais appliqué au tourisme (initiation) : éligible CPF**

Les objectifs attendus sont : être en mesure d'accueillir les visiteurs en utilisant des formules de politesse appropriées et savoir les renseigner dans leur langue. Ce module doit permettre d'aboutir à une certification.

Durée estimée du module : à définir dans la proposition

# VOTRE INTERLOCUTEUR



**EMMANUEL TRICOIRE**



02 72 88 02 44 / 06 81 29 10 59



etricoire@ottnormandie.fr

N° de déclaration d'activité auprès du préfet de région de Normandie : 28140309814.  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

N° de SIRET : 38985811900057 / Code APE : 7990Z

OTN Formation est inscrit au catalogue de référence des financeurs de la formation professionnelle (Datadock)



Offices de Tourisme & Territoires de Normandie  
9, rue Jean-Baptiste Colbert  
14 000 CAEN

Tél. 02 31 44 82 97  
contact@ottnormandie.fr



Avec le soutien de

