

OFFRE DE FORMATIONS

Octobre – Décembre 2020

Valoriser et développer les compétences
des salariés des Offices de Tourisme Normands





ÉDITO

Chers élus, directeurs et salariés des Offices de Tourisme de Normandie,
Chers partenaires,

La formation des salariés est essentielle pour répondre à vos stratégies de développement touristique et faire face à l'évolution des comportements des visiteurs. OTN a souhaité concevoir une offre de formation spécifique et adaptée à vos métiers.

Suite aux besoins que vous nous avez exprimés, vous trouverez dans ce catalogue notre offre de formations d'octobre à décembre 2020, 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.

Une entreprise qui forme ses salariés, c'est une entreprise qui s'adapte et qui évolue.

Nous nous engageons à :

- Traduire vos besoins en actions de formation ;
- Identifier des Organismes de Formation (OF) experts ;
- Proposer une offre financièrement optimisée en négociant le coût des formations ;
- Organiser des formations sur vos territoires pour un collectif d'OT ou directement dans vos murs à destination de vos collaborateurs.
- Préserver votre santé en mettant en place des mesures barrières pour chacune de nos actions formation :
 - Mise à disposition de salles régulièrement désinfectées, aérées, équipées de gel hydro alcoolique ainsi que d'outils pédagogiques dématérialisés.
 - Respect de la distanciation sociale à l'intérieur de nos salles de formation : un mètre de distance entre les tables de chaque stagiaire et organisation des flux de circulation pour éviter les contacts.
 - Respect par tous (formateurs, stagiaires) des gestes barrières.

Cette offre a été élaborée pour vous, nous comptons sur votre mobilisation !



Olivier PETITJEAN
Président d'OTN



BÉNÉFICIEZ DE NOS SERVICES

EXPERTISE & COMPLÉMENTARITÉ

Les formations « métiers » proposées sont spécifiques à l'environnement touristique dans lequel vous évoluez et aux fonctions que vous exercez.

Nous avons à cœur de sélectionner pour vous 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.

Notre exigence : trouver l'expert qui saura répondre à vos besoins spécifiques !

FORMATION-ACTION

L'approche pédagogique proposée est active, concrète, pratique et démonstrative. Elle comprend :

- Des mises en situation et des exercices réalisés tout au long de la formation.
- Des exemples et de bonnes pratiques illustrant la théorie.
- Des outils pédagogiques mis à votre disposition dans les jours qui suivent la formation.

PROXIMITÉ

2 possibilités vous sont proposées :

- Formation « **inter entreprise** » : plusieurs salariés d'entreprises différentes suivent la même formation. Dans ce cas, la formation se déroule au plus près de vos territoires, en fonction de la provenance des stagiaires inscrits. Nous vous encourageons à vous rapprocher d'OTN, afin d'identifier d'autres OT ayant le même besoin en formation, pour constituer un groupe.
- Formation « **intra entreprise** » : les salariés d'une même entreprise suivent la même formation. Dans ce cas, la formation se déroule directement dans vos locaux (sous réserve de conditions d'accueil adaptées). Elle permet de dynamiser votre équipe autour d'un projet commun et d'harmoniser les pratiques.

Quelle que soit la configuration retenue, vous serez gagnant sur les frais de transport, d'hébergement et sur les temps de déplacement.



« En 2018, j'ai souhaité former deux de mes collaboratrices aux techniques du « merchandising visuel boutique » et parce que l'une de mes valeurs est le partage, j'ai pensé que mes collègues normandes et normands pouvaient ressentir le même besoin.

Aussi, c'est tout naturellement que j'ai identifié OTN pour organiser une telle session sur cette thématique car c'est notre relais territorial indispensable au quotidien, qui dispose des forces vives pour gérer la formation, doté d'une force de frappe pour nous fédérer.

C'est avec grand plaisir que je renouvellerai l'exercice ! »

Christophe GAVET, Directeur Le Comptoir des Loisirs – Evreux



DES TARIFS NEGOCIÉS ET MUTUALISÉS POUR RÉDUIRE VOS COÛTS DE FORMATION

Nous négocions pour vous les frais pédagogiques des formateurs, dans l'objectif d'obtenir le meilleur rapport qualité/prix.

SIMPLIFIER VOS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

OTN assure pour vous :

- L'organisation logistique de la formation : identification du formateur, réservation de salle, règlement du formateur... ;
- Les démarches administratives : nous vous adressons les conventions de formation et les attestations de formation pré-remplies : vous n'avez plus qu'à les signer et à les transmettre à qui de droit.

NOS CONDITIONS TARIFAIRES

Grâce à la contribution annuelle que vous versez à votre OPCO, vous bénéficiez d'une prise en charge partielle ou totale sur l'enveloppe allouée à votre plan de développement des compétences pour vos salariés de droit privé.

Pour les agents de la fonction publique territoriale, aucune demande de prise en charge ne pourra être effectuée auprès du CNFPT.

Si votre structure souhaite se former sur un thème précis n'apparaissant pas dans ce document, contactez-nous afin que nous puissions identifier ensemble vos besoins et apporter une solution pédagogique et financière adaptée. Pour chaque demande d'action de formation « à la carte », OTN vous transmettra un devis personnalisé sous 8 jours.



« Nous avons fait appel à OTN pour participer à la formation « merchandising boutique en OT », dont nous avons eu connaissance via notre responsable RH. C'est une formation dont nous avons besoin, étant donné l'essor de notre espace boutique. Elle a été dispensée par des professionnelles de la vente et du merchandising, qui nous ont permis de mettre en application les leçons théoriques grâce à la visite de boutiques telles que celle du Mémorial de Caen ou encore du Château de Caen. J'ai ensuite pu mettre en œuvre les différentes techniques enseignées que j'applique au quotidien dans notre boutique. Je recommande d'ailleurs cette formation à mes différents collègues rencontrés dans les offices, qui ont pour projet de développer leurs espaces de vente. »

Carole-Anne DESCHAMPS, conseillère en séjour, Office de Tourisme de l'agglomération Havraise

CONCEVOIR ET PILOTER UNE STRATEGIE WEBMARKETING



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- > Décrypter les dernières tendances et les nouveaux usages des clientèles touristiques
- > Comprendre les enjeux qui en découlent pour les destinations en terme de marketing touristique
- > Cerner les différentes étapes de mise en œuvre d'une stratégie webmarketing
- > Intégrer les conséquences en termes d'investissement, d'organisation et de gestion des ressources humaines
- > Identifier les risques et les facteurs clés de succès



PROGRAMME

Les 9 tendances qui impactent les stratégies touristiques

Les fondamentaux du marketing

- > Le client au centre : processus d'achat d'un séjour
- > La force de la marque : du positionnement jusqu'à l'image

Focus sur la stratégie de contenu

- > Les concepts de production de contenu
- > Le schéma de diffusion multicanal
- > La ligne éditoriale

Focus sur le site web de destination

- > Les objectifs de la séduction à la vente avec illustration
- > L'importance de la recommandation éditoriale et du modulaire
- > Le projet agile et l'implication des équipes internes

Focus sur les réseaux sociaux et le community management

- > Les principaux réseaux sociaux influents et leurs spécificités
- > Principe de veille et d'animation d'une communauté
- > Les contenus qui cartonnent
- > La publicité sociale : les « ads »

Focus sur l'accueil numérique

- > La gestion de l'affluence, des ambiances et des sensations
- > La technologie libre-service
- > Les services de la communication et du conseil : Wifi, affichage dynamique ...



DATES DE LA FORMATION

01 & 02/10/2020
9h - 12h30 / 13h30 - 17h



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Toute personne en lien avec la stratégie numérique d'une destination touristique.



PRÉREQUIS

Maîtrise de l'environnement informatique et usage des réseaux sociaux.
Disposer d'une bonne connaissance générale et avoir utilisé des outils numériques sont souhaitables.



MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Une formation très participative basée sur l'échange.
Tous les thèmes sont illustrés d'exemples issus du tourisme.
Une alternance régulière entre approche théorique et ateliers pratiques.



OUTILS

Chaque stagiaire doit venir avec son ordinateur.
Des outils numériques sont mis à la disposition des stagiaires pour les guider dans leurs ateliers pratiques.



COÛTS PÉDAGOGIQUES

473 € + 90 € de frais d'inscription
Tarif par participant, net de TVA.

VOTRE FORMATEUR : Benoit DUDRAGNE, BDC

Le petit plus...

Un expert du e-tourisme ayant déjà accompagné de nombreux organismes de tourisme à la conception et mise en œuvre de leur stratégie webmarketing.



CAEN ou ROUEN
(en Normandie en fonction de l'origine des participants)



2 jours / 14 heures



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

24/07/2020

LE CONSEIL EN OFFICE DE TOURISME : PRESCRIPTION ET FORCE DE VENTE



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- > Cerner les attentes et les demandes des clientèles d'aujourd'hui
- > Maîtriser les techniques d'accueil permettant la personnalisation des conseils
- > Savoir argumenter efficacement sur l'offre touristique et les services
- > Optimiser la relation client en concevant des outils d'aide à l'accueil et à l'information



PROGRAMME

Les clientèles et la relation d'accueil aujourd'hui en Office de Tourisme

- > L'évolution des comportements et des modes d'informations des clientèles, avant et pendant le séjour
- > Les attentes des clients : comment bien les appréhender ?
- > Les critères d'un accueil personnalisé : qualification et structuration de l'offre incontournable
- > La différence entre exhaustivité de l'information et conseil engagé
- > Mise en pratique à partir du travail demandé préalablement à la formation

Les techniques d'accueil au service de la personnalisation

- > L'accueil en tant que relation interpersonnelle : les règles à observer dans son comportement verbal et non verbal
- > Les profils de clients, les attitudes et comportements, la méthode SONCAS
- > Mise en pratique de plusieurs situations d'accueil, suivie de préconisations d'amélioration
- > Les techniques d'entretien : la méthode des 4C

Travaux de groupes sur la technique d'argumentaire de vente

- > Construction d'une offre personnalisée
- > Présentation au groupe des argumentaires rédigés par les apprenants et présentation des outils associés
- > Mise en situation de prescription à partir des exemples des participants et identification de points d'amélioration

Mise en commun des travaux réalisés

- > Identification des outils utiles à concevoir ou à parfaire pour répondre aux demandes récurrentes
- > Finalisation d'outils : guide d'entretien avec le client et grilles par types de clientèles (motivations, questions clés, offre à prescrire, synthèses argumentaires)

VOTRE FORMATRICE : Claude-Hélène PASCO, Consultante Tourisme

Le petit plus ..

Des jeux de rôle et une boîte à outils à votre disposition pour mettre en œuvre le conseil éclairé !



DATES DE LA FORMATION

01 & 02/10/2020
9h - 12h30 / 13h30 - 17h



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Personnel en charge de l'accueil des clientèles.



PRÉREQUIS

Un travail sera demandé préalablement à la formation.



MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports de connaissances et de méthodes, grâce à divers supports.
Une mise en pratique sera effectuée sur des fiches outils, des grilles d'analyses conçues par le formateur complétées d'illustrations et d'exemples d'offices de tourisme.



OUTILS

Un support de cours sera remis à chaque participant à l'issue de la formation ainsi qu'un dossier papier et numérique (comprenant une bibliographie selon les besoins identifiés au cours de la formation, des exemples de mise en application et des outils prêts à l'emploi).



COÛTS PÉDAGOGIQUES

404 € + 90 € de frais d'inscription
Tarif par participant, net de TVA.



CAEN ou ROUEN
(en Normandie en fonction de l'origine des participants)



2 jours / 14 heures



DATE LIMITE D'INSCRIPTION
24/07/2020

S'INITIER A LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- > Comprendre et transmettre la philosophie d'une démarche de progrès
- > Se mettre en condition pour participer à la mise en œuvre de la démarche de progrès
- > Créer et mettre en place un système qualité
- > Animer la démarche auprès de son équipe



PROGRAMME

La philosophie d'une démarche de progrès

- > Comprendre et définir la notion de démarche de progrès
- > Identifier les atouts et contraintes de la démarche
- > Comprendre la valeur ajoutée du progrès continu
- > Se mettre en condition pour mener une démarche de progrès

La démarche de progrès : l'affaire de tous

- > Identifier le rôle de chacun
- > Comprendre le rôle du référent qualité
- > Le binôme référent qualité-directeur

Le système qualité :

- > Définition des outils du système et conseils rédactionnels :
- > Connaître les indicateurs qualité, leur utilité et savoir les utiliser
- > Le manuel qualité : pourquoi ? Comment ?
- > Les procédures : pourquoi ? Comment ?
- > Le Groupe Qualité de Destination (GQD) : pourquoi ? Comment ?
- > Construction de la nomenclature et du circuit d'approbation des outils

L'animation de la démarche par le référent qualité :

- > Mobiliser l'équipe
- > Se préparer à l'audit blanc et externe
- > L'amélioration continue en interne et en externe



DATES DE LA FORMATION

08 & 09/10/2020
9h - 12h30 / 13h30 - 17h



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Conseillers en séjour, référents qualité, responsable accueil, directeurs d'OT.



PRÉREQUIS

Aucun.



MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exercices pratiques (en binôme et en collectif), échange entre participants, benchmarking, jeux de rôle.



OUTILS

Chaque stagiaire apporte les outils existants à l'OT qui permettent de transmettre l'information ou les tâches à effectuer entre collaborateurs.



COÛTS PÉDAGOGIQUES

290 € + 90 € de frais d'inscription
Tarif par participant, net de TVA.

VOS FORMATRICES : Marie-Flo GUY, OTN Formation
Emilie LEMONNIER-LESLÉ, OTN Formation

Le petit plus...

Pour tout savoir sur la marque Qualité Tourisme™ avant de s'engager.



CAEN ou ROUEN

(en Normandie en fonction de l'origine des participants)



2 jours / 14 heures



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

03/09/2020

GÉRER ET DÉVELOPPER LES VENTES DE LA BOUTIQUE



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- > Valoriser et rendre une boutique attractive par la mise en scène des produits
- > Déclencher l'acte d'achat chez le visiteur
- > Développer le chiffre d'affaires de l'activité
- > Gérer la boutique de façon autonome



PROGRAMME

Connaître les défis d'une boutique de site culturel ou touristique

- > Rappel des objectifs et exigences d'une boutique
- > Respect de la thématique ou l'art de raconter une histoire par les produits et leur présentation
- > Définition de son modèle économique

Définir l'identité visuelle de la boutique

- > Comprendre l'importance de l'ambiance et de la signalétique générale
- > Présentation d'exemples de lignes de produits exclusifs
- > Créer un lien entre les éléments identitaires du site, de la boutique et ses produits

Organiser son espace boutique et présenter ses produits

- > Définir les objectifs et identifier les contraintes de l'aménagement
- > Choisir le bon emplacement et le mobilier adapté
- > Apprendre à présenter les produits : règles visuelles, combinaisons de produits...
- > S'initier au merchandising relationnel : étiquetage, signalétique et mise en scène du prix

Optimiser la gestion de stock

- > Connaître les modalités et les outils de gestion des stocks
- > Apprendre à faire son inventaire

Mesurer la performance et définir des actions d'amélioration

- > Définition et rôle d'un tableau de bord
- > Identification des outils de pilotage : compte de résultat, SWOT, plan d'actions, suivi des ventes, marges et rotation de stocks



DATES DE LA FORMATION

15 & 16/10/2020
9h - 12h30 / 13h30 - 17h



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Salarié(e)s d'offices de tourisme en charge de la gestion de la boutique.



PRÉREQUIS

Aucun.



MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, pratiques et méthodologiques (apprentissage des techniques de merchandising). Echanges entre le formateur et les participants sur leurs problématiques spécifiques. Travaux de groupes sur des cas pratiques.



OUTILS

Des documents Excel seront remis à chaque stagiaire, lui permettant de monter un modèle économique et un tableau de bord.

Un résumé de la formation sera également remis à chaque participant.



COÛTS PÉDAGOGIQUES

513 € + 90 € de frais d'inscription
Tarif par participant, net de TVA.

VOTRE FORMATRICE : Cécile VIGNESOULT, Association Muséums et Industries

Le petit plus...

Cécile VIGNESOULT a accompagné la création ou le développement de boutiques d'envergure : depuis la boutique du Château de Versailles, des grottes de Lascaux, en passant par celles des Offices de Tourisme de Saint Emilion, Brive la Gaillarde, Angers, ...



LISIEUX



2 jours / 14 heures



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

10/09/2020

PILOTER UN OFFICE DE TOURISME PAR LES PROCESSUS



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- > Comprendre et déployer une démarche processus
- > S'approprier les méthodologies : identification et fonctionnement des processus
- > Piloter, évaluer les processus et tendre vers leur optimisation
- > Assurer la cohérence de la démarche avec son mode de management (stratégique et opérationnel)



PROGRAMME

Contexte et stratégie

- > Définition d'une stratégie qualité d'entreprise
- > Présentation des enjeux internes et externes
- > Repérer les conditions de réussite, les risques et les opportunités
- > Comprendre le lien entre politique qualité et stratégie

L'Approche processus

- > Présentation des principes généraux : concepts qualité et approche hiérarchique et transversale
- > Typologie des processus et représentation (cartographie)
- > Mise à plat des processus : parties intéressées internes et externes, relations avec les partenaires et prestataires, données d'entrée et interactions

Évaluer et piloter les processus

- > Identifier les risques par processus
- > Évaluer des processus par le biais des indicateurs
- > Piloter les processus

Améliorer les processus

- > Utiliser l'approche processus dans le cas de regroupements d'OT
- > Travailler sur la non qualité et les dysfonctionnements
- > Effectuer le suivi des partenaires et prestataires
- > Mettre en place un dispositif d'audits internes et/ou de clients mystères
- > Assurer le suivi des plans d'amélioration



DATES DE LA FORMATION

03 & 04/11/2020
9h - 12h30 / 13h30 - 17h



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Directions, responsables de service et animateurs Qualité.



PRÉREQUIS

Aucun.



MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Dans l'animation, le formateur s'attache à adopter une approche pragmatique et interactive. Ceci pouvant passer par des conceptions collectives, études de cas, échanges de pratiques, exemples issus d'expériences précédentes, mises en situations, travaux pratiques. Par cette approche, le formateur favorise l'autonomie des participants et la motivation de chacun.



OUTILS

Les stagiaires se verront remettre tous les éléments de la formation par mail : Powerpoint, exemples associés et supports d'atelier.



COÛTS PÉDAGOGIQUES

391 € + 90 € de frais d'inscription
Tarif par participant, net de TVA.

VOTRE FORMATRICE : Emmanuelle L'HERMITE, Avéis

Le petit plus...

Emmanuelle L'HERMITE, avec son sens de la pédagogie et son pragmatisme, vous invitera à prendre de la hauteur vie à vis de votre système qualité.



CAEN ou ROUEN

(en Normandie en fonction de l'origine des participants)



2 jours / 14 heures



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

29/09/2020

MISE À JOUR DES CONNAISSANCES EN DROIT DU TRAVAIL



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- > Maîtriser les fondamentaux en droit du travail et social
- > Connaître l'actualité légale, réglementaire et jurisprudentielle
- > Actualiser ses connaissances sur l'évolution juridique liée aux organismes de tourisme sous convention CCN N°3175



PROGRAMME

Rappel des bases et mise à niveau en matière de droit du travail

- > Les 3 principes fondamentaux du droit du travail
- > Le pouvoir de direction
- > Le contrat de travail (CDI et CDD), l'avenant, la fiche de poste, le bulletin de salaire, l'entretien annuel et la formation professionnelle
- > Le Document Unique d'Évaluation des Risques (DUER), le harcèlement moral et sexuel, les agissements sexistes
- > Les congés payés et le fractionnement
- > La durée du temps de travail et de repos, les heures supplémentaires
- > Le temps partiel : les dérogations au temps de travail, la modulation, les heures complémentaires
- > Les frais de déplacements entre les différents lieux de travail
- > Le règlement intérieur et les notes de service : les composantes légales, les adaptations éventuelles et la procédure de validation
- > L'élection du Comité Social et Economique (CSE) : les conditions et les procédures à respecter, les électeurs, les personnes éligibles

La réforme du code du travail par ordonnances (loi Macron 2)

- > La réforme du code du travail par ordonnances : la fusion des CE, CHSCT et DP, les accords d'entreprise, le référendum pour les TPE de moins de 20 salariés, les emplois saisonniers, le télétravail, le délai de saisine des Prud'hommes, le licenciement économique, le droit à la déconnexion, le compte personnel d'activité

La loi « Avenir professionnel » du 5 septembre 2018

- > L'apprentissage, les travailleurs handicapés, la reconversion, l'utilisation du DIF/CPF, l'assurance chômage

VOTRE FORMATEUR : Christian GOSSEAU, Avocat

Le petit plus

Un professionnel du droit qui par ailleurs détient une expérience au sein de notre réseau.



DATES DE LA FORMATION

23 & 24/11/2020 - CAEN
25 et 26/11/2020 - ROUEN
9h - 12h30 / 13h30 - 17h



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Directeurs/responsables, DAF/RAF, comptables, chargés des ressources humaines.



PRÉREQUIS

Avoir connaissance et/ou pratiqué/mis en œuvre les règles de base afférentes au droit du travail et à la CCN n°3175.



MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation participative qui permet aux stagiaires de poser les questions liées aux problématiques rencontrées, tant sur les thèmes abordés que sur des thèmes satellites liés. Le formateur s'engage à apporter des réponses concrètes, fondées sur le droit et sur des exemples réels appropriés ou rencontrés.



OUTILS

Un PowerPoint est diffusé et remis sous format papier aux stagiaires, permettant la prise de notes. Il sert de « fil rouge » en présentant les bases législatives, réglementaires et conventionnelles.



COÛTS PÉDAGOGIQUES

361 € + 90 € de frais d'inscription
Tarif par participant, net de TVA.



CAEN ou ROUEN

(en Normandie en fonction de l'origine des participants)



2 jours / 14 heures



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

19/10/2020

ANIMER LE SUIVI DE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- > Maintenir le niveau de qualité reconnue par l'audit
- > Savoir prendre du recul, s'émanciper et faire évoluer le système qualité-post audit
- > Animer la démarche pour éviter l'essoufflement de l'équipe
- > Développer la démarche qualité sur l'ensemble de la destination



PROGRAMME

Maintenir la dynamique de progrès post-audit

- > S'assurer du niveau de qualité des services rendus : tests mystères internes, audits internes
- > Animer la démarche pour dynamiser l'équipe : identification de bonnes pratiques

Le rôle fondamental du management par la qualité

- > Le suivi, l'évaluation et la communication interne et externe de la stratégie

S'émanciper dans la démarche

- > Savoir prendre du recul : clarifier ses besoins en documents
- > Faire évoluer le système qualité : adapter la forme et les contenus des outils du système

Retour sur les fondamentaux de l'accueil personnalisé

- > Connaître le conseil personnalisé : définition et identification de bonnes pratiques
- > Savoir le mettre en œuvre : débriefing des tests mystères réalisés en amont de la formation auprès des participants

Déployer la démarche sur l'ensemble de la destination

- > Le Groupe Qualité de Destination (GQD) : constats, contenus à présenter, animation et suivi
- > Valoriser de la démarche auprès des élus et des socioprofessionnels
- > Impliquer des élus et des socioprofessionnels



DATES DE LA FORMATION

03 & 04/12/2020
9h - 12h30 / 13h30 - 17h



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Référents qualité, managers et/ou directeurs d'Offices de Tourisme marqués Qualité Tourisme™.



PRÉREQUIS

La structure doit être marquée Qualité Tourisme™.



MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exercices pratiques (en binôme et en collectif), échange entre participants, benchmarking, jeux de rôle.



OUTILS

Chaque participant apporte : le manuel qualité, la synthèse indicateurs, le compte rendu des GQD de l'année passée, les procédures, les modèles accueil, le tableau de gestion des documents qualité ainsi que le circuit d'approbation.



COÛTS PÉDAGOGIQUES

290 € + 90 € de frais d'inscription
Tarif par participant, net de TVA.

VOS FORMATRICES : Marie-Flo GUY, OTN Formation
Emilie LEMONNIER-LESLÉ, OTN Formation

Le petit plus...

La formation idéale pour maintenir le cap et rebooster l'équipe face à l'essoufflement qui s'installe après l'obtention de la marque.



CAEN ou ROUEN
(en Normandie en fonction de l'origine des participants)



2 jours / 14 heures



DATE LIMITE D'INSCRIPTION
29/10/2020



LE PORTRAIT DES FORMATEURS

Les formateurs retenus par OTN sont des spécialistes dans leur domaine de compétence, tout en maîtrisant parfaitement l'environnement dans lequel évoluent les Offices de Tourisme. Tous partagent la conviction que les Offices de Tourisme sont des acteurs indispensables au développement de l'économie touristique des destinations.

Habités à transmettre leurs compétences, ils appuient leur pédagogie sur l'échange et le partage d'expériences. Toujours en veille sur les nouvelles pratiques et tendances, ils accompagnent avec dynamisme la professionnalisation du réseau des OT de France.

CLAUDE-HÉLÈNE PASCO

Claude-Hélène PASCO est spécialisée dans les métiers du tourisme. Après avoir été directrice d'Office de Tourisme, Claude-Hélène s'appuie sur son expertise pour se reconvertir en tant que consultante-formatrice dans le secteur touristique. Véritable experte de ce domaine, elle collabore et accompagne les acteurs du tourisme depuis plus de 20 ans, au travers de formations sur les thèmes de l'accueil, de la production et de la commercialisation. De nombreux prestataires touristiques lui ont fait confiance, à l'instar d'Offices de Tourisme de Bretagne, des relais territoriaux des Offices de Tourisme de Lorraine, PACA ou encore du CRT Île-de-France.



CÉLINE VIGNESOULT – Association Museum & Industries

Cécile VIGNESOULT est consultante en gestion et marketing culturel pour l'Association Museum & Industries. Depuis 2008, elle effectue des missions d'audit, de conseil et de formation pour les boutiques et espaces d'accueil de sites culturels et touristiques. Cette expertise, elle l'a acquise lors de ses fonctions de directrice du budget et du développement à la Comédie Française. Dans ce cadre, Cécile a créé, géré les boutiques et les lignes de produits dérivés sous la marque « Comédie-Française ». C'est à ce titre que le Musée d'Aquitaine et le Centre National d'Art Contemporain Georges Pompidou ont fait appel à ses services, pour valoriser et gérer leur boutique.





CHRISTIAN GOSSEAUME

Christian GOSSEAUME est avocat, spécialisé en droit du tourisme. Ancien directeur adjoint puis conseiller juridique de la FNOTSI, il devient avocat indépendant au barreau de Rennes. Ses domaines d'intervention sont le droit du tourisme, le droit du travail, le droit des collectivités territoriales... C'est pourquoi de nombreux OT, CDT, CRT et syndicats professionnels font appel à ses services de formateur, pour améliorer leur connaissances juridiques et maîtriser les fondamentaux du droit du travail et social.



EMMANUELLE L'HERMITE - Avéis

Emmanuelle L'HERMITE occupe une triple-fonction : consultante, auditrice et formatrice Qualité Sécurité Environnement chez AVEIS. Avec plus de 18 ans d'expérience dans la certification ISO 9001 et l'approche processus, Emmanuelle est une référence dans l'accompagnement de démarches qualité en Offices de Tourisme. Auditrice agréée par Offices de Tourisme de France, elle combine l'accompagnement à la mise en place de la marque Qualité Tourisme™ (OT Chamonix, Evian, Lac d'Annecy), formations qualité (Fédération Offices Tourisme Bretagne, FROTSI PACA), audits blancs et d'attribution.



BENOIT DUDRAGNE – BDC

Benoit DUDRAGNE est expert en projets e-tourisme. Consultant indépendant depuis 2008, il accompagne les organismes de tourisme (Offices de Tourisme, Agences d'Attractivité Départementales et Régionales) à la conception et la mise en œuvre de leurs stratégies webmarketing. Son cabinet BDC est reconnu par Offices de Tourisme de France pour dispenser le certificat de qualification professionnelle « chargé de projets e-tourisme ».





COMMENT S'INSCRIRE AUX FORMATIONS

Pour bénéficier du programme de formations d'OTN, l'OT doit être à jour de sa cotisation annuelle à la fédération. Pour les structures employant du personnel de droit privé, il devra avoir réglé sa contribution annuelle à son OPCO.

ÉTAPE 1 : CHOISIR SON/SES MODULE(S) DE FORMATION

Veillez à faire valider vos choix par votre hiérarchie (Directeur/Président/Responsable RH).

ÉTAPE 2 : S'INSCRIRE AUX FORMATIONS

Il suffit de retourner le bulletin de pré-inscription (page suivante) à OTN ou de vous pré-inscrire en ligne en cliquant [ici](#)

ÉTAPE 3 : VALIDER SON INSCRIPTION

En retour, vous recevrez par mail :

- Une convention de formation pré-remplie par OTN, à compléter et à nous retourner signée. En l'absence de ce document, votre inscription ne sera pas prise en compte.
- Un programme de formation.
- Pour les salariés de droit privé : la demande de prise en charge est à saisir 30 jours avant le début de la formation sur le site web de l'AFDAS (<https://www.afdas.com/>) en se connectant au compte adhérent de l'OT.

ÉTAPE 4 : CONVOCATION

OTN vous envoie 15 jours avant le début de la formation une convocation nominative par mail, précisant le lieu et les horaires de la formation, ainsi que la liste des inscrits pour favoriser le covoiturage le cas échéant.

ÉTAPE 5 : RÈGLEMENT

un questionnaire de satisfaction en ligne et une attestation de formation nominative. Pour les salariés de droit privé : OTN facture l'intégralité des coûts pédagogiques individuels à l'AFDAS. Les frais d'inscription peuvent être pris en charge par l'AFDAS (en fonction de la somme restante sur votre plan de développement des compétences). Si ce n'est pas possible, OTN vous adressera la facture correspondant au montant restant dû dans les 30 jours après la formation.

Pour les agents de la fonction publique territoriale : les frais pédagogiques et d'inscription sont facturés en intégralité à l'OT dans les 30 jours après la formation

Le règlement de nos factures est possible par chèque ou virement (à l'ordre de OTN).

Dans les 3 jours qui suivent la formation, vous recevrez



BULLETIN DE PRÉ-INSCRIPTION

À RETOURNER DÛMENT COMPLÉTÉ À OTN

INFORMATIONS OBLIGATOIRES

Nom de la structure :

Téléphone de la personne en charge de l'inscription à l'OT :/...../...../...../.....

Mail de la personne en charge de l'inscription à l'OT :

Mail(s) du/des stagiaire(s) :

.....

.....

.....

.....

ACTIONS DE FORMATIONS SOUHAITÉES

Nom / prénom du participant	Statut du participant : salarié de droit privé ou agent de la fonction publique territoriale	Action de formation souhaitée

Je soussigné(e)
 déclare avoir pris connaissance des conditions de participation aux formations organisées par OTN.

Fait à :

Le :

Cachet de l'organisme ainsi que signature du Président/Directeur



PARTICIPER AUX FORMATIONS

LIEUX D'UNE FORMATION

Les lieux de formations sont déterminés en fonction de l'origine géographique des participants.

ANNULATION D'UNE FORMATION

OTN se réserve le droit de reporter ou d'annuler les formations, si le nombre de participants est insuffisant. En cas d'annulation, l'OT est informé dans les meilleurs délais par mail.

DESISTEMENT, ABSENCE

En cas d'empêchement d'un participant, l'OT ne peut le remplacer par une autre personne.

En cas d'absence d'un stagiaire sur une partie de la formation, les frais pédagogiques ne pourront pas faire l'objet d'une prise en charge par l'AFDAS.

Toute annulation à une formation devra faire l'objet d'un mail à l'adresse suivante : elemonnierlesle@ottnormandie.fr / dcordray@ottnormandie.fr

Pour toute annulation, le coût pédagogique et les frais d'inscription inscrits dans la convention de formation seront facturés à l'entreprise intégralement.

VOS INTERLOCUTRICES



EMILIE LEMONNIER-LESLE



02 72 88 02 43 / 06 20 08 14 01



elemonnierlesle@ottnormandie.fr



DEBORAH CORDRAY



02 72 88 02 40



dcordray@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

