

CATALOGUE DES FORMATIONS 2022

-

Salariés des organismes institutionnels du tourisme

Version 6, mise à jour le 07/04/2022

OTN FORMATION
TOURISME

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 conçoit une offre de formation spécifique et adaptée à vos métiers.

Vous trouverez dans ce catalogue notre offre de formations 2022, qui a pour objectifs de :

- Maintenir ou développer les compétences des collaborateurs.
- Les accompagner pour qu'ils s'adaptent aux évolutions des métiers.
- Leur permettre d'accroître leur niveau de qualification et favoriser leur évolution professionnelle.

Pas moins de 45 formations vous sont proposées, dont plus de 60% de nouveautés !

Les thématiques retenues sont issues des remontées de vos attentes et des besoins identifiés par l'équipe d'OTN. Nous prenons bien sûr également en compte les évolutions des métiers, qui ces derniers mois, ont été impactés par la crise sanitaire, crise qui laissera des traces durables sur vos pratiques professionnelles.

Nous nous engageons à :

- Identifier des formateurs experts.
- Vous proposer une offre financièrement optimisée, en négociant le coût des formations.
- Organiser des formations à la carte sur vos territoires pour un collectif d'OT ou directement dans vos structures à destination de vos collaborateurs.
- Accompagner les salariés en situation de handicap souhaitant accéder à la formation.
- Adapter les dispositions sanitaires d'accueil aux contraintes du moment.

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



Olivier PETITJEAN
Président d'OTN,
Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie.

Bénéficiez de nos services

DES FORMATEURS EXPERTS AU PLUS PRÈS DE VOS MÉTIERS

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 les thèmes abordés : leur connaissance du secteur touristique, leur expérience du sujet, leurs références et l'approche pédagogique qu'ils proposent, sont autant de critères de sélection pour OTN Formation.

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

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 de bonnes pratiques illustrant les apports théoriques.
- Des outils pédagogiques mis à votre disposition dans les jours qui suivent la formation.

PROXIMITÉ

Les formations du catalogue peuvent être selon les deux options suivantes :

- **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 avec des coûts pédagogiques identiques à ceux proposés en inter entreprise, mais des frais d'inscription moindres (45 euros/stagiaire, plafonné à 360 euros pour la structure). 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 gagnants sur les frais de transport, d'hébergement et sur les temps de déplacement.

Bénéficiez de nos services

DES FORMATIONS SUR MESURE POUR VOTRE STRUCTURE

À votre demande, nous pouvons aussi rechercher et organiser pour vous une formation dispensée en intra entreprise, répondant à des besoins spécifiques à votre structure.
Le coût pédagogique global est réparti sur le nombre de stagiaires et les frais d'inscription sont de 45 euros/stagiaire, plafonnés à 360 euros pour la structure.

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 à compléter et les attestations de formation.

NOS CONDITIONS TARIFAIRES

- Les coûts pédagogiques sont mentionnés sur chaque fiche formation. Pour les formations dispensés par OTN, si vous êtes une structure hors Normandie, merci de nous contacter.
- Des frais d'inscription viennent en sus : pour les agents de droit privé : 75 euros nets de TVA / pour les agents de droit public : 60 euros nets de TVA.
- 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.
- En revanche, pour les agents de la fonction publique territoriale, aucune demande de prise en charge ne pourra être effectuée auprès du CNFPT.
- Si vous souhaitez former vos salariés en « intra entreprise » sur l'une des formations figurant dans ce catalogue, les tarifs affichés ne s'appliquent pas ; merci de nous contacter, nous vous établirons un devis personnalisé.
- Si votre structure souhaite former ses collaborateurs sur un thème précis n'apparaissant pas dans ce catalogue, contactez-nous afin que nous puissions identifier ensemble vos besoins et vous apporter une solution pédagogique et financière adaptée. Pour chaque demande d'action de formation « à la carte », OTN vous transmettra un devis personnalisé. Plusieurs OT ont déjà bénéficié de ce service en 2021, pourquoi pas vous ?

Sommaire des formations

ACCUEIL

P.08 - Personnaliser l'accueil du client tout au long de son parcours

P.09 - Repenser ses services clients à l'accueil

P.10 - Conquérir l'habitant : acteur et consommateur de son territoire

P.11 - Attirer et accueillir les camping-caristes

P.12 - Accueillir les clientèles en itinérance (vélo, pédestre, équestre)

P.13 - Accueillir et informer les personnes en situation de handicap

P.14 - Accueillir et informer en langue des signes

COMMERCIALISATION

P.15 - Choisir et présenter ses produits en boutique

P.16 - Gérer et développer les ventes de la boutique

P.17 - Adapter sa stratégie commerciale vers la clientèle des mini-groupes

P.18 - Développer la clientèle des scolaires

P.19 - Travailler le marché des nouveaux séniors

P.20 - Construire une stratégie commerciale autour du marché du MICE

P.21 - Vendre son offre sur le web

P.22 - Les clés d'un démarchage commercial efficace

COMMUNICATION

P.23 - Optimiser ses relations presse et médias

P.24 - Améliorer son référencement sur le web

P.25 - Mieux rédiger : décrire pour séduire

COMMUNICATION (suite)

P.26 - Passer du guide au magazine de destination

P.27 - Valoriser sa destination avec Instagram

P.28 - Créer des visites virtuelles à destination du grand public et des professionnels

P.29 - Gérer les avis clients sur sa destination

P.30 - La photo numérique pour les débutants

P.31 - Réalisation et publication de vidéos pour les débutants

P.32 - Réaliser un podcast touristique

DÉVELOPPEMENT DURABLE

P.33 - Mettre en place une stratégie de développement durable sur sa destination

P.34 - Accompagner les socioprofessionnels sur le développement durable

DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

P.35 - Ludifier son offre touristique

P.36 - Créer des visites guidées décalées

P.37 - Développer une stratégie de produits adaptés aux familles

P.38 - Qualifier l'offre chambres d'hôtes de votre destination : le dispositif Chambre d'hôtes référence®

JURIDIQUE ET SOCIAL

P.39 - Introduction au droit du travail

P.40 - Mise à jour des connaissances en droit du travail et convention collective des organismes de tourisme

PILOTAGE/MANAGEMENT

P.41 - Maîtriser une méthodologie de gestion de projet

P.42 - Bien travailler avec ses élus

P.43 - Utiliser les outils collaboratifs dans son management

PILOTAGE/MANAGEMENT (suite)

P.44 - Performer son rôle de manager intermédiaire

P.45 - Recruter, intégrer et préparer les saisonniers à leurs missions d'accueil

P.46 - Exploiter les données socio-économiques de votre OT avec l'outil pilOT

P.47 - Mettre en place un observatoire de destination

P.48 - S'initier à la Démarche Qualité ™

P.49 - Assurer le suivi de la Démarche Qualité ™

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

P.50 - Optimiser son temps de travail

P.51 - Animer une réunion efficace

ACCOMPAGNEMENT DES PRESTATAIRES

P.52 - Définir une stratégie pour accompagner ses socioprofessionnels

P.53 - Accompagner les prestataires et les porteurs de projets

LANGUES ÉTRANGÈRES

P.54 - Anglais

P.54 - Allemand

P.54 - Néerlandais

P.56 - VOS FORMATEURS EN QUELQUES MOTS

P.60 - COMMENT S'INSCRIRE AUX FORMATIONS ?

P.61 - COMMENT PARTICIPER AUX FORMATIONS ?

P.63 - NOS ENGAGEMENTS QUALIOPI

PERSONNALISER L'ACCUEIL DU CLIENT TOUT AU LONG DE SON PARCOURS

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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
- Acquérir les automatismes pour répondre précisément aux attentes du client et aux exigences de la MQT

PRÉSENTATION

- Le parcours client : définition, enjeux pour mon Office de Tourisme
- Les concepts associés au parcours client, dont la mesure de mes forces et faiblesses à chaque étape
- Le parcours client avant le séjour : de l'inspiration à la prise de contact
- Le parcours client pendant le séjour
- Le parcours client post-séjour : quel contact garder avec le client ?
- La mise en place d'une veille sur les évolutions du parcours client

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Conseillers en séjour.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports de connaissances théoriques, ateliers en groupe et sous-groupes, travail en individuel, à partir du cas des Offices de Tourisme des stagiaires. Support de cours remis aux participants.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz à l'issue de la formation.

LIEU DE LA FORMATION

A distance

VOTRE FORMATEUR

David BOUCHE
François Tourisme Consultants

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

375 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

13/01/2022 & 14/01/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

10/12/2021

REPENSER SES SERVICES CLIENTS À L'ACCUEIL

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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
- Connaître les techniques et méthodes pour personnaliser le service de conseil

PRÉSENTATION

- Les tendances d'accueil et de communication : quoi, pourquoi et comment ?
- Anticiper et devancer les attentes en termes de services d'accueil
- Mettre en place votre nouvelle gamme de services
- Personnaliser le conseil délivré à vos clients

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Techniciens ou managers en pilotage ou en gestion de la relation aux clients de l'OT en front ou back office.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports de connaissances théoriques, ateliers en sous-groupes, travail en individuel, études de cas. Support de cours remis aux participants, ainsi qu'une bibliographie, webographie et des exemples de visuels d'Offices de Tourisme.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz à l'issue de la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Guy CASTAGNE
Akina Stratégies

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

388 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

reportée les 13/10/2022 & 14/10/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

08/09/2022

CONQUÉRIR L'HABITANT : ACTEUR ET CONSOMMATEUR DE SON TERRITOIRE

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

- La place de l'habitant sur le territoire et les enjeux
- La création et la commercialisation de nouvelles offres à destination des locaux
- Une communication ciblée auprès des habitants
- L'implication des habitants dans l'accueil et la découverte du territoire

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Techniciens ou managers en pilotage ou en gestion de l'accueil, du développement, de la commercialisation ou de la communication.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports de connaissances théoriques, ateliers, quiz, jeux de rôles, études de cas. Support de cours remis aux participants.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices réalisés en cours de formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Françoise SCHMITT
Alliances Consultants Tourisme

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

367 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

17/11/2022 & 18/11/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

13/10/2022

ATTIRER ET ACCUEILLIR LES CAMPING-CARISTES

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- Acquérir les connaissances de base en matière d'usage, de comportement et de réglementation
- Savoir élaborer une stratégie d'accueil de la clientèle des camping-caristes sur les territoires : analyser l'offre et la fréquentation, développer une offre cohérente
- Développer les outils de communication adaptés, avant, pendant et après le séjour

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Techniciens ou managers en pilotage ou en gestion de l'accueil, du développement ou de la communication.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports de connaissances théoriques, quiz.
Support de cours remis aux participants.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz à l'issue de la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Hervé BIGNON
François Tourisme Consultants

DURÉE & HORAIRES

1 jour / 7 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

218 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

Reportée le 07/04/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

20/10/2022

ACCUEILLIR LES CLIENTÈLES EN ITINÉRANCE (VÉLO, PÉDESTRE, ÉQUESTRE)

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

- Les enjeux liés à l'itinérance : tendances de consommation récente, besoins des visiteurs, l'itinérance en Normandie
- Portrait et attentes des itinérants : qui sont-ils, d'où viennent-ils, quels sont leurs besoins ?
- Quels produits et services proposer ou améliorer ?
- Apporter un conseil éclairé
- S'appuyer sur des valeurs sûres pour rassurer et sécuriser : les labels, les partenariats publics et privés
- Communiquer : sur quels canaux et comment ?

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Directeurs de structures, responsables de pôles, chargés de communication, de commercialisation, conseillers en séjour.

PRÉREQUIS

Connaître son territoire.

OUTILS & MÉTHODES

Apports de connaissances théoriques, exemples, exercices, partage d'expériences entre les stagiaires. Support de cours remis aux participants, ainsi que des fiches synthétiques par profil d'itinérant, illustrées d'exemples.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

Caen

VOTRE FORMATEUR

Gilles BOURGEOIS
Alliances Consultants Tourisme

DURÉE & HORAIRES

1 jour / 7 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

228 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

24/03/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

11/03/2022

ACCUEILLIR ET INFORMER LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- La réglementation et le handicap en chiffres
- Le handicap moteur : connaître les règles d'accessibilité, contraintes, informations utiles pour un séjour sur ma destination
- Le handicap auditif : comprendre la surdité et la malentendance, connaître les outils de communication, communiquer avec les personnes sourdes et malentendantes
- Le handicap visuel : appréhender la différence entre la malvoyance et la non voyance, les outils, les besoins des personnes en situation de handicap visuel
- Le handicap mental : comprendre la différence entre handicap mental et handicap psychique, les outils
- La marque Tourisme et Handicap : présentation de la marque, démarches à suivre

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Conseillers en séjour, responsables accueil, référents Qualité, labels et marques.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports de connaissances théoriques, ateliers, mises en situation. Support de cours remis aux participants, ainsi que des dossiers thématiques.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des ateliers et mises en situation réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Sophie PAPIN
Accessitour

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

304 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

28/11/2022 & 29/11/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

24/10/2022

ACCUEILLIR ET INFORMER EN LANGUE DES SIGNES

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre la déficience auditive
- Acquérir un signaire de base en LSF (Langue des Signes Française) et comprendre la logique iconique
- Acquérir des réflexes comportementaux pour éviter les blocages de communication
- Comprendre la demande d'une personne sourde et apprendre à construire une phrase simple pour orienter et renseigner la personne sourde

PRÉSENTATION

- Présentation de la déficience auditive
- Apprentissage de base de la LSF : alphabet des signes, chiffres, notions de temps, vocabulaire de vie courante adapté au milieu touristique, construction d'une phrase, syntaxe
- Adaptation au milieu professionnel : travailler les réflexes face à une personne malentendante non signante, mise en situation

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Toutes personnes travaillant à l'accueil, guides.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports de connaissances théoriques, mises en situation. Un lexique est remis à la fin de la session + un lien dropbox avec vidéo des signes appris, une bibliographie, ainsi qu'un répertoire de sites internet utiles.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des mises en situation réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

Lisieux

VOTRE FORMATEUR

Marina GUITTOIS
AccessiTour

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

317 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

14/03/2022 & 15/03/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

04/03/2022

CHOISIR ET PRÉSENTER SES PRODUITS EN BOUTIQUE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- Connaître les défis d'une boutique
- Définir l'identité visuelle de la boutique : pouvoir créer un lien entre les éléments identitaires du site, la boutique et ses produits
- Comprendre les fondamentaux du marketing, savoir différencier son offre et choisir les bons produits
- Savoir présenter ses produits : le merchandising

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Personnes en charge de la boutique.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, pratiques et méthodologiques. Echanges entre le formateur et les participants sur leurs problématiques spécifiques. Travaux de groupes sur des cas pratiques. Remise d'un résumé de la formation à chaque participant.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz à l'issue de la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Cécile VIGNESOULT
Association Museum et Industries

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

519 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

Reportée les 19/05/2022 & 20/04/2022 (à confirmer)

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

25/04/2022

GÉRER ET DÉVELOPPER LES VENTES DE LA BOUTIQUE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

- Mesurer les objectifs par rapport à l'évolution des visiteurs
- Mesurer l'importance de l'assortiment et savoir l'analyser pour le rendre plus performant
- Séquence réglementaire sur les prix, tickets de caisse, soldes et promotions
- Savoir rapprocher la rotation et la marge

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Personnes en charge de la boutique.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, pratiques et méthodologiques. Echanges entre le formateur et les participants sur leurs problématiques spécifiques. Travaux de groupes sur des cas pratiques. Remise d'un résumé de la formation à chaque participant.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz à l'issue de la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Cécile VIGNESOULT
Association Museum et Industries

DURÉE & HORAIRES

1 jour / 7 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

290 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

10/05/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

13/04/2022

ADAPTER SA STRATÉGIE COMMERCIALE VERS LA CLIENTÈLE DES MINI-GROUPES

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

- Qui sont les petits groupes ?
- Comment répondre à ces nouvelles demandes afin de booster votre activité réceptive ?
- Quelles offres proposer ? Les offres « tendance » qui séduisent, comment vous démarquer ?
- Avoir une stratégie tarifaire adaptée (rentabilité de votre activité réceptive)
- Mettre en place votre gamme de produits (combinés, packagés) et de services
- Définir un plan d'actions commerciales immédiat en BtoB et BtoC

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés de commercialisation.

PRÉREQUIS

Avoir une stratégie commerciale déjà opérationnelle.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, présentation d'exemples, analyse des produits des stagiaires, atelier d'innovation. Support de cours remis aux participants, ainsi qu'une boîte à outils.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Évaluation orale en fin de formation où chaque participant doit expliquer par ordre de priorité ses actions.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Karine ESTAUN
Tourism'development

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

379 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

23/05/2022 & 24/05/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

25/04/2022

DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE DES SCOLAIRES

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mettre en place des liens pérennes avec les enseignants et l'Education Nationale
- Proposer une offre adaptée à leurs attentes
- Savoir communiquer auprès des enseignants et de l'Education Nationale

PRÉSENTATION

- Identifier les contacts utiles et comprendre la démarche pour créer un lien solide avec l'Éducation Nationale, les enseignants
- Créer une offre de visites, d'ateliers pédagogiques, ajustée aux programmes scolaires
- Repérer les "bonnes pratiques" à mettre en œuvre
- Communiquer à destination des enseignants et de l'Éducation Nationale
- Élaborer sa stratégie d'actions à mettre en œuvre pour développer la cible des publics scolaires

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Personnes en charge de la commercialisation, des animations.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, échanges en visio avec des acteurs du monde éducatif, ateliers individuels ou en groupes. Support de cours remis aux participants, ainsi qu'un accès à un espace numérique pendant 6 mois.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

A distance

VOTRE FORMATEUR

Marie TAMAILLON
Tams Consultants

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

460 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

24/01/2022 & 25/01/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

12/01/2022

TRAVAILLER LE MARCHÉ DES NOUVEAUX SÉNIORS

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- Les nouveaux séniors, qui sont-ils ? Pourquoi s'intéresser à ce marché ?
- Les comportements de consommation des séniors en matière de tourisme
- Comment les séniors choisissent et préparent leur séjour
- Le marketing affinitaire : segmenter l'offre et la communication par affinités des clients
- Les étapes de la création d'un produit touristique
- La mise en marché des produits touristiques

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés de commercialisation.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exemples, analyse des produits des stagiaires, ateliers. Support de cours remis aux participants, ainsi qu'une boîte à outils.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Évaluation orale en fin de formation où chaque participant doit expliquer par ordre de priorité ses actions.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Karine ESTAUN
Tourism'development

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

379 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

23/06/2022 & 24/06/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

19/05/2022

CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE COMMERCIALE AUTOUR DU MARCHÉ DU MICE

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- Connaître les différentes activités du tourisme d'affaires et les tendances actuelles de ce marché
- Identifier les clients potentiels et les acteurs du tourisme d'affaires
- Réfléchir à votre positionnement commercial et mettre en place votre marketing-mix
- Proposer une offre marketée et attractive
- Mettre en place votre plan d'actions commerciales

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés de commercialisation, des congrès.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exemples, analyse des produits des stagiaires, ateliers, utilisation d'une étude réalisée par le cabinet en 2021 sur le sujet. Support de cours remis aux participants, ainsi qu'une boîte à outils.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Évaluation orale en fin de formation où chaque participant doit expliquer par ordre de priorité ses actions.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Karine ESTAUN
Tourism'development

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

379 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

17/10/2022 & 18/10/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

12/09/2022

VENDRE SON OFFRE SUR LE WEB

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- Les tendances comportementales et du marché, benchmark commercial et modèles économiques
- Les solutions de la commercialisation en ligne, vendre des activités et des billets, les nouveaux acteurs de la commercialisation : les OTA
- Accompagner ses prestataires dans leur commercialisation en ligne
- Les bonnes pratiques tarifaires
- Maîtriser les techniques e-marketing de vente et le marketing client
- Les solutions de distribution sur le web
- L'élaboration des éléments de stratégie de commercialisation en ligne

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés de commercialisation, web-webmarketing.

PRÉREQUIS

Être à l'aise avec les outils bureautiques de base et l'utilisation d'Internet.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, utilisation d'études réalisées par le cabinet, exemples, analyses de cas, travaux individuels. Support de cours remis aux participants.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Évaluation orale en fin de formation où chaque participant doit présenter les éléments de sa stratégie de commercialisation en ligne.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

David BLANCHARD
Logitourisme

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

379 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

Reportée les 04/10/2022 & 05/10/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

30/08/2022

LES CLÉS D'UN DÉMARCHAGE COMMERCIAL EFFICACE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les acteurs de la distribution de vos produits et prestations touristiques
- Acquérir les techniques de démarchage et les méthodes commerciales adéquates
- Augmenter la visibilité de vos produits et prestations touristiques

PRÉSENTATION

J1 ET J2

- Les techniques de démarchage et de placement commercial BtoB
- Entrainement aux techniques et organisation du démarchage

En intersession, prospection auprès des professionnels du tourisme, à partir de votre fichier de contacts, en vue d'établir plusieurs RDV de démarchage commercial, regroupés sur une zone géographique spécifique

J3

- Analyse des retours d'expérience (RDV de terrain)
- Méthodes et moyens pour rédiger votre plan commercial 2022/2023
- Développer votre visibilité, solidifier les liens de mise en marché

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Personnes en charge de la commercialisation, de la prospection et du démarchage commercial.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exemples, études de cas en sous-groupes, travail individuel, mises en situation. Support de cours remis aux participants, ainsi qu'une bibliographie et webographie.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz à l'issue de la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Guy CASTAGNE
Akina Stratégie

DURÉE & HORAIRES

3 jours / 21 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

561 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

J1-J2 : **24/02/2022 & 25/02/2022**
J3 : **31/03/2022**

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

20/01/2022

OPTIMISER SES RELATIONS PRESSE ET MÉDIAS

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

- La place, enjeux et objectifs des relations médias au sein du mix communication
- Définir ses axes stratégiques corporate et grand public
- L'évolution des supports médias
- Identifier les supports, gestion et qualification des fichiers et contacts avec les journalistes
- Maîtriser les outils et leur utilisation : communiqués et dossiers de presse, accueils, déjeuners et conférences de presse
- Travailler avec les blogueurs et les influenceurs
- Analyser et valoriser les retombées médias

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés des relations médias, responsables communication, managers.

PRÉREQUIS

Connaître la stratégie de la destination.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exemples, ateliers individuels, collectifs et en mini-groupes. Déjeuner en présence d'un journaliste local (sous réserve). Support de cours remis aux participants, avec des liens et ressources complémentaires.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz et travail personnel.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Françoise CLERMONT
CoManaging

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

410 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

28/03/2022 & 29/03/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

04/03/2022

AMÉLIORER SON RÉFÉRENCEMENT SUR LE WEB

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

- Les enjeux de la rédaction des contenus web
- Analyser la performance de son site internet et identifier des leviers de progression
- S'approprier les caractéristiques du marketing de contenu
- Connaître les fondamentaux liés au référencement
- Créer des contenus en tenant compte de l'expérience utilisateur
- Connaître les leviers pour faire progresser le positionnement de ses contenus

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés de communication, web-webmarketing.

PRÉREQUIS

Avoir un dispositif web, être autonome dans son administration et maîtriser les outils bureautiques et la navigation internet.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exercices individuels, étude de cas en binôme. Support de cours remis aux participants.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz et exercices réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Pierre ANTOINE
Logitourisme

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

379 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

08/06/2022 & 09/06/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

04/05/2022

MIEUX RÉDIGER : DÉCRIRE POUR SÉDUIRE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- Comment l'information attire : comment sortir de l'impératif trop utilisé en tourisme : « découvrez, savourez, visitez… »
- Les objectifs du papier sensoriel, papier d'ambiance : offrir l'émotion, transmettre le goût de vivre, particularités des 5 sens, exercice d'ambiance, type carnet de voyage : l'émotion que procurent les sens
- Les outils d'écriture sensorielle : décrire un savoir-faire concret, exemple d'interview, décrire une activité touristique
- La technique de rédaction d'accroche : mettre en scène un site de visite, identifier l'intérêt principal

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Communicants print et web.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exercices d'écriture et de lecture à haute voix.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices d'écriture réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

A distance

VOTRE FORMATEUR

Martin BOHN
Journaliste

DURÉE & HORAIRES

3 jours / 21 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

715 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

31/01/2022, 01/02/2022 & 02/02/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

16/12/2021

PASSER DU GUIDE AU MAGAZINE DE DESTINATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

- Définir les points forts du projet éditorial : comment le magazine est lu, le destin du papier selon sa typologie
- Les règles d'organisation de son magazine de destination : clés de lecture image/texte, règles de lisibilité, organisation du sommaire
- Définir son lectorat : comment raconter votre histoire pour toucher le lecteur, clés d'analyse critique d'une page, la puissance de la photo, l'importance des mots
- Ébaucher un brouillon de maquette : la succession des tâches, du chemin de fer au bon à tirer

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés de communication, du marketing, d'édition.

PRÉREQUIS

Avoir un projet d'édition. Avoir suivi la formation « Mieux rédiger » est un plus.

OUTILS & MÉTHODES

La théorie est traduite immédiatement en atelier. Le groupe formé est constitué en rédaction de magazine. Chacun bâtit et repart avec la structure de son projet éditorial.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir du projet éditorial bâti en formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Martin BOHN
Journaliste

DURÉE & HORAIRES

3 jours / 21 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

715 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

25/04/2022, 26/04/2022 & 27/04/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

18/04/2022

VALORISER SA DESTINATION AVEC INSTAGRAM

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

- Etablir une analyse complète de son compte, définir sa ligne éditoriale, les objectifs et les indicateurs de suivi et de mesure
- Réussir ses clichés sur Instagram : les hashtags, décrire sa photo, gérer les commentaires de ses abonnés
- Organiser des jeux-concours, challenges, rechercher des hashtags pertinents, communautés constituées et influenceurs, travailler avec son réseau d'ambassadeurs, organiser des rencontres, organiser sa présence et sa veille, faire croître son nombre d'abonnés
- Motiver la production de contenu sur son territoire : solutions payantes et gratuites adaptées aux structures touristiques

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout salarié amené à effectuer des tâches liées au management d'un ou plusieurs comptes Instagram.

PRÉREQUIS

Maîtriser l'outil informatique (bureautique et Internet).
Connaître les réseaux sociaux.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exercices, étude de cas, atelier créatif. Support de cours remis aux participants.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

Caen

VOTRE FORMATEUR

Florian LEJAL
Logitourisme

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

379 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

22/03/2022 & 23/03/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

11/03/2022

CRÉER DES VISITES VIRTUELLES À DESTINATION DU GRAND PUBLIC ET DES PROFESSIONNELS

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

ANNULÉE

- 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

PRÉSENTATION

- Penser et mettre en scène sa visite guidée pour la filmer : les différences entre une visite physique et une visite en ligne, les techniques de récits
- Adapter une visite guidée physique à une visite en ligne
- Filmer, monter et diffuser sa visite guidée : mise en place du découpage technique, fonctionnement du montage vidéo, outils

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés de promotion/communication, personnes en charge des contenus médias, des visites guidées.

PRÉREQUIS

Être à l'aise avec l'informatique, connaître sa destination touristique et avoir des visites guidées ou des éductours de destination à adapter.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, travaux pratiques qui constituent l'essentiel de la formation (tournage en groupe d'une visite, montage et diffusion, tournage individuel de rushs en intersessions). Support remis aux participants synthétisant la formation, webographie.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOS FORMATEURS

Vincent POSE, Martin MIGNON
et Nicolas DONARIER
StarTech Normandy

DURÉE & HORAIRES

3 jours / 21 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

532 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

07/03/2022, 14/03/2022 & 21/03/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

31/01/2022

E-RÉPUTATION : GÉRER LES AVIS CLIENTS SUR SA DESTINATION

ANNULÉE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

- Les fondamentaux des avis clients
- Quels sont les acteurs clés des avis clients ? Comment assurer une veille sur ma destination ?
- Répondre de manière constructive aux avis clients
- Exploiter, valoriser les avis et développer la visibilité de sa destination

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Responsables marketing, responsables qualité, chargés des relations avec les prestataires.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exemples, ateliers individuels, collectifs et en mini-groupes. Support de cours remis aux participants, avec des liens et ressources complémentaires.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz et travail personnel.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Françoise CLERMONT
CoManaging

DURÉE & HORAIRES

1 jour / 7 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

216 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

08/03/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

01/02/2022

LA PHOTO NUMÉRIQUE POUR LES DÉBUTANTS

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le fonctionnement d'un appareil photo
- Apprendre à réaliser des clichés pour une meilleure valorisation de son activité
- Connaître le droit à l'image et les différentes licences d'utilisation des images
- S'approprier l'outil adobe Lightroom pour la retouche photo

PRÉSENTATION

- Les fondamentaux de la prise de vue photographique
- Le fonctionnement d'un appareil photo
- La différence entre la prise de vue avec un appareil photo et la prise de vue avec un smartphone
- Le cadre juridique de l'image
- La retouche photographique

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, travaux pratiques.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Nicolas DONARIER
StarTech Normandy

DURÉE & HORAIRES

3 jours / 21 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

532 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

Reportée les 10/05/2022, 11/05/2022 & 12/05/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

13/04/2022

RÉALISATION ET PUBLICATION DE VIDÉOS POUR LES DÉBUTANTS

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les techniques de mise en récit d'un territoire, d'un site ou d'une activité
- Savoir organiser son storyboard et son tournage vidéo
- Connaître les droits des médias et de l'image
- Monter et diffuser un film

PRÉSENTATION

- Ecrire un film et organiser son tournage : écriture et storyboard
- Tourner son film : préparation du matériel et tournage des rushs
- Monter son film : logiciel de montage vidéo
- Exporter son film

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, travaux pratiques.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Nicolas DONARIER et Vincent POSE
StarTech Normandy

DURÉE & HORAIRES

3 jours / 21 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

532 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

Reportée les 01/06/2022, 02/06/2022 & 03/06/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

27/04/2022

RÉALISER UN PODCAST TOURISTIQUE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les éléments fondamentaux d'un podcast
- Etre capable de concevoir un podcast
- Savoir le réaliser de manière autonome

PRÉSENTATION

- Découvrir le podcast : quoi, pour qui, pourquoi ?
- Concevoir un podcast : choisir son sujet, son angle, son ton, connaître les différentes étape de conception, le matériel, le temps nécessaire et la diffusion
- Initiation aux techniques de l'interview
- Initiation à la réalisation d'un podcast

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exercices pratiques.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir du podcast réalisé en exercice.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Anne CHOVET
Atelier des Bonnes Ondes

DURÉE & HORAIRES

3 jours / 21 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

701 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

Reportée les 11/10/2022, 12/13/2022 & 13/10/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

06/09/2022

METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE SUR MA DESTINATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- Les enjeux du développement durable
- Conduire le diagnostic du territoire : exigences et attentes en matière de tourisme durable sur le territoire analyse du territoire, impacts environnementaux
- Construire sa stratégie et ses plans d'actions : méthodologie et outils de veille
- Connaître les labels liés au développement durable
- Valoriser ses actions : bonnes pratiques, supports et guides

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Directeurs, responsables de service et référents labels.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, ateliers pratiques.
Support de cours remis aux participants.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz et exercices réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Emmanuelle L'HERMITE
Avéis

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

365 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

11/05/2022 & 12/05/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

13/04/2022

ACCOMPAGNER LES SOCIOPROFESSIONNELS SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- Maîtriser le champ du tourisme durable : enjeux, principaux labels
- Etat de la demande, marketing du tourisme durable : clientèles, bonnes pratiques, avantages concurrentiels
- Etablir un diagnostic et analyser une situation pour un socioprofessionnel
- Mobiliser et entrainer votre réseau de socioprofessionnels

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Personnes en charge de l'animation du réseau des prestataires, du développement des labels ou du développement durable.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exemples, ateliers pratiques, exercices d'application. Support de cours remis aux participants, ainsi qu'une bibliographie et webographie.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Guy CASTAGNE
Akina Stratégies

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

388 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

Reportée les 10/10/2022 & 11/10/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

01/09/2022

LUDIFIER SON OFFRE TOURISTIQUE

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- Découverte du jeu et de sa place dans la croissance de l'enfant et la vie d'adulte
- Découverte de concepts de visites-jeux existants
- Les jeux numériques, réussites et limites
- Scénariser un jeu par une histoire, une légende tirée des émotions et ambiances des lieux
- Comment communiquer sur ces produits jeux ? Présentation, descriptifs, images, tarifs

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Personnes en charge des animations, de la communication, du développement.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, atelier terrain, échanges sur les projets des stagiaires. Support de cours remis aux participants, ainsi qu'un accès à un espace web dédié à la formation avec documents et liens.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir de l'élaboration d'un plan d'actions personnalisé.

LIEU DE LA FORMATION

Caen

VOTRE FORMATEUR

Bruno TAMAILLON
Tams Consultants

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

460 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

10/03/2022 & 11/03/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

03/02/2022

CRÉER DES VISITES GUIDÉES DÉCALÉES

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

J1 ET J2

- Approche expérientielle de la visite animée : la puissance de l'imaginaire, des émotions
- Découverte des pédagogies sensorielles : expérimentation sur le terrain
- Approches décalées, approches poétiques des visites guidées
- Structurer la visite : outils et méthode

En intersession : les stagiaires élaborent et testent une visite

J3

- Journée atelier de façonnage des projets de visites des stagiaires

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Personnes en charge des visites guidées.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, expérimentations terrain, travail individuel en intersession. Support de cours remis aux participants, ainsi qu'un accès à un espace web dédié à la formation avec documents et liens.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir de l'élaboration d'une visite guidée.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Bruno TAMAILLON
Tams Consultants

DURÉE & HORAIRES

3 jours / 21 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

695 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

J1-J2 : 07/11/2022 & 08/11/2022
J3 : 05/12/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

03/10/2022

DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE DE PRODUITS ADAPTÉS AUX FAMILLES

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les différents types de clientèles, leurs comportements et leurs attentes
- 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

PRÉSENTATION

- Les attentes et profils de pratique des familles en France et en Europe
- Le niveau de qualité attendu par les familles dans l'offre touristique
- Identifier et assembler les éléments clés d'une expérience réussie de découverte en famille
- Construire une communication efficace vers les publics familles et adaptée à mon offre

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Directeurs, chargés de développement, chargés de commercialisation.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exercices, mises en situation. Support de cours remis aux participants, ainsi qu'un accès pendant 6 mois à un espace numérique de ressources.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A travers l'analyse des productions réalisées pendant les exercices pratiques.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Bruno TAMAILLON
Tams Consultants

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

460 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

13/10/2022 & 14/10/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

08/09/2022

QUALIFIER L'OFFRE CHAMBRES D'HÔTES DE VOTRE DESTINATION : LE DISPOSITIF CHAMBRE D'HÔTES RÉFÉRENCE®

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux du dispositif
- Connaitre le process de référencement
- Maîtriser le dossier administratif, notamment les grilles de visites
- Acquérir les techniques de visite chez le prestataire
- Mettre en œuvre la promotion du dispositif sur la zone de compétence de l'OT

PRÉSENTATION

- L'objectif de Chambre d'hôtes référence® est d'apporter la possibilité aux chambres d'hôtes non labellisées de garantir à leurs clients la qualité de leur prestation tout en contribuant à l'amélioration de la qualification de l'offre d'hébergement touristique de la destination. Chambre d'hôtes référence® est une solution pour les exploitants soucieux de qualifier leur offre mais ne souhaitant pas adhérer à un label.
- Les critères de certification : mise en pratique chez un hébergeur pour appréhender les grilles de visite et évaluer les prestations proposées
- Processus de référencement : connaitre les étapes, échanges et conseils pratiques pour effectuer les visites et préparer le dossier de candidature

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Conseillers en séjour, référents qualité, responsables accueil, managers, chargés de développement territorial.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exercices pratiques en situation, échanges entre participants.
Support de cours, dossier et outils prêts à l'emploi remis aux stagiaires.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz et à partir des exercices réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOS FORMATEURS

Marie-Flo GUY et Déborah CORDRAY
OTN Formation

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

294 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

A définir avec les participants

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

Néant

INTRODUCTION AU DROIT DU TRAVAIL

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir les bases du droit du travail
- Connaître les principaux acteurs du droit du travail
- Maîtriser les éléments essentiels du contrat de travail

PRÉSENTATION

- Les sources du droit du travail : internationales, étatiques, professionnelles
- La hiérarchie des normes en droit du travail
- Les instances et juridictions compétentes en matière du droit du travail : médecine du travail, inspection du travail, conseil des prud'hommes, organisations syndicales, institutions représentatives du personnel, URSSAF
- Le contrat de travail : contenu, forme, condition de suspension ou de rupture...

PUBLICS SPÉCIFIQUES

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

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, étude de cas, mise en situation. Support de cours remis aux participants.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz et à partir des exercices réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Arnaud FREGARD
Alternancia

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

314 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

15/06/2022 & 16/06/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

11/05/2022

MISE À JOUR DES CONNAISSANCES EN DROIT DU TRAVAIL ET CONVENTION COLLECTIVE DES ORGANISMES DE TOURISME

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

- Rappel des bases et mise à niveau en matière de droit du travail : contrat de travail, fiche de poste, entretiens, Document Unique d'Evaluation des Risques, congés payés, durée du temps de travail, frais de déplacements, règlement intérieur et notes de service, Comité Social et Economique, Compte Epargne Temps...
- 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 » : l'apprentissage, les travailleurs handicapés, la reconversion, l'utilisation du DIF/CPF, l'assurance chômage

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Directeurs/responsables, DAF/RAF, comptables, chargés des ressources humaines, managers intermédiaires, chefs de service/pôle.

PRÉREQUIS

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

OUTILS & MÉTHODES

Méthode démonstrative et active.
Formation participative, afin de permettre aux stagiaires de poser les questions liées aux problématiques rencontrées et à venir.
Support de cours remis aux participants.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Christian GOSSEAUME
Avocat

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

367 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

21/11/2022 & 22/11/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

17/10/2022

MAÎTRISER UNE MÉTHODOLOGIE DE GESTION DE PROJET

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- Les enjeux du management de projet, facteurs clés d'échec et de réussite
- La définition du projet : les étapes et outils indispensables
- La planification : les étapes, techniques et outils
- Manager une équipe projet : la mise en oeuvre
- Manager le changement : les résistances au changement et leur anticipation, obtenir l'adhésion de tous
- La conclusion du projet

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, travaux en sous-groupes, ateliers expérientiels. Support de cours remis aux participants, ainsi qu'un document sur les rôles en équipe, articles vidéo et bibliographie.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices pratiques réalisés durant de formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Jean-Pierre CONDUCHE

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

534 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

16/05/2022 & 17/05/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

25/04/2022

BIEN TRAVAILLER AVEC SES ÉLUS

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- La qualification des élus : rôle et attentes réciproques des élus et des techniciens, typologie des élus
- Les relations fonctionnelles techniciens-élus
- Une collaboration efficace et productive : mise en œuvre de réflexions et projets stratégiques, animer un collectif, les rôles respectifs de l'élu et du technicien
- La communication avec les élus : expliquer, mobiliser, argumenter

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Directeurs/responsables et toutes personnes en relation directe avec des élus.

PRÉREQUIS

Maîtriser le cadre juridique de la compétence tourisme et avoir une vision claire de l'organisation touristique sur son territoire.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, travaux de groupes et mises en application sur les cas concrets des territoires des OT participants, mises en situation argumentaires, étude de cas des participants. Dossier complet remis aux participants, dont une bibliographie.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Claude-Hélène PASCO

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

404 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

09/06/2022 & 10/06/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

05/05/2022

UTILISER LES OUTILS COLLABORATIFS DANS SON MANAGEMENT

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- Les enjeux de la collaboration dans les organisations et les outils collaboratifs associés
- Les outils liés à l'organisation d'un projet/d'une équipe, au stockage et à la structuration des informations
- Les outils liés à la prise de note et à l'animation de temps collaboratif, en mode co-conception
- Les outils liés à la communication et au partage d'information
- Utiliser les bons outils au bon moment et avec le bon cercle de contributeurs

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, pédagogie active au travers d'ateliers individuels "apprendre en faisant" et de travaux en sous-groupes. Les ressources pédagogiques de la formation sont disponibles sur un espace partagé en ligne.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz et production écrite.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Carmen ROUCHET
PopSchool

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

367 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

Reportée les 09/05/2022 & 10/05/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

25/04/2022

PERFORMER SON RÔLE DE MANAGER INTERMÉDIAIRE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- Identifier les basiques du management intermédiaire et comprendre la carte des responsabilités
- Présenter son projet professionnel avec la méthode SMART
- Fixer des objectifs et coordonner les actions de son équipe
- Identifier les forces et talents et contribuer à la gestion prévisionnelle des compétences
- Communiquer les informations essentielles et produire des reportings rapidement

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chefs de pôle/service, toute personne en position de management intermédiaire.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, étude de cas, quiz, jeu de rôle.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Jérôme PICOT
Alternancia

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

314 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

19/10/2022 & 20/10/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

14/09/2022

RECRUTER, INTÉGRER ET PRÉPARER LES SAISONNIERS À LEURS MISSIONS D'ACCUEIL

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Faciliter la recherche et le recrutement de personnel saisonnier
- Devenir tuteur accompagnant d'une équipe de saisonniers
- Acquérir les méthodes et outils pour intégrer, transmettre l'information utile et manager une équipe de saisonniers
- Construire un plan d'intégration visant à préparer les saisonniers à leurs missions

PRÉSENTATION

- La recherche et le recrutement du personnel
- Le tuteur accompagnant des saisonniers
- Le management d'intégration des saisonniers
- Le plan d'intégration

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Directeurs/responsables, managers intermédiaires.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports réflectifs et méthodologiques, exemples, travaux de groupe. Dossier et outils remis aux participants.

ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Claude-Hélène PASCO

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

404 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

reportée les 16/03/2022 & 17/03/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

09/02/2022

EXPLOITER LES DONNÉES SOCIO-ÉCONOMIQUES DE VOTRE OFFICE DE TOURISME AVEC L'OUTIL PILOT

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir repérer les faits marquants sur vos indicateurs socio-économiques et les hiérarchiser par ordre d'importance
- Etre capable d'identifier les causes profondes de ces faits
- Pouvoir définir les solutions à mettre en oeuvre
- Etre en mesure d'animer et de faire adhérer son équipe autour de l'analyse collective des indicateurs et la recherche de solutions

PRÉSENTATION

J1 ET J2

- Repérer les faits marquants de votre OT : pourquoi ai-je des résultats en dessous de ce qui est attendu pour une structure de ma catégorie ? Quels sont les faits les plus importants à travailler ?
- Identifier les causes profondes de ma "sous-performance"
- Définir des solutions : quelles sont les solutions ? Comment les traduire en plan d'actions opérationnel ?

En intersession : analyse des indicateurs par les stagiaires au sein de leur structure

J3

- Débriefing et échanges autour des analyses produites par chacun

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Directeurs/responsables, personnes en charge de l'observation. Le binôme direction/référent pilOT est vivement conseillé sur cette formation.

PRÉREQUIS

Avoir ses indicateurs validés sur la plateforme pilOT d'ADN Tourisme.

OUTILS & MÉTHODES

Méthode d'analyse, mise en situation à partir d'exemples d'OT participants.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz et à partir des exercices pratiques réalisés durant de formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Emmanuel TRICOIRE
OTN Formation

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
J 1 : de 9h à 12h30 et 13h30 à 17h
J2-3 : de 9h à 12h30

COÛTS PÉDAGOGIQUES

338 € nets de TVA (169 € à partir du 2ème stagiaire du même OT).
Pas de frais d'inscription en sus

DATE DE LA FORMATION

reportée les 18/05/2022, 20/05/2022 & 17/06/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

09/05/2022

METTRE EN PLACE UN OBSERVATOIRE DE DESTINATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les enjeux liés à l'observation touristique
- Identifier les sources de données disponibles
- Savoir utiliser des outils de recueil et de traitement des données
- Etre capable de produire des indicateurs marketing et socio-économiques
- Savoir présenter et diffuser les résultats de l'observation

PRÉSENTATION

- Définir son champ d'observation et les sources disponibles
- Recueillir et traiter les données : enquête clientèles, tableaux de bord de l'offre et de la fréquentation des hébergements, sites et activités
- Evaluer les retombées économiques : estimer la consommation touristique de sa destination, mesurer les retombées économiques d'un événement, identifier le nombre d'emplois touristiques sur sa destination
- Présenter et suivre les données dans le temps

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Personnes en charge de l'observation.

PRÉREQUIS

Avoir au moins un an d'expérience dans une structure institutionnelle du tourisme. Avoir défini au sein de l'OT les objectifs de l'observation.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exercices pratiques. Support de cours remis aux participants, ainsi qu'une boîte à outils.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz et à partir des exercices réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

A distance

VOTRE FORMATEUR

Emmanuel TRICOIRE
OTN Formation

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
J1-3 : de 9h à 12h30
J 2 : de 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

294 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

Reportée les 04/04/2022, 05/04/2022 & 06/04/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

18/03/2022

S'INITIER À LA MARQUE QUALITÉ TOURISME ™

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

ANNULÉE

PRÉSENTATION

- La philosophie d'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 et conseils rédactionnels
- L'animation de la démarche par le référent qualité : mobiliser l'équipe, se préparer aux audits blanc, mystères et complet, l'amélioration continue en interne et en externe

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Conseillers en séjour, référents qualité, responsables accueil, directeurs / responsables d'Office de Tourisme.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exercices pratiques (en binôme et en collectif), échanges entre participants, benchmarking, jeux de rôle.
Support de cours remis aux participants.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz et à partir des exercices réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Marie-Flo GUY
OTN Formation

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

294 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

08/03/2022 & 09/03/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

01/02/2022

ANIMER LE SUIVI DE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME ™

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maintenir le niveau de qualité reconnue par les audits
- 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

PRÉSENTATION

- Maintenir la dynamique de progrès post-audit
- Le rôle fondamental du management par la qualité
- S'émanciper dans la démarche : savoir prendre du recul et faire évoluer le système qualité, en s'autorisant à alléger la structure documentaire
- Retour sur les fondamentaux de l'accueil personnalisé : connaître le conseil personnalisé, 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), valoriser la démarche auprès des élus et des socioprofessionnels et les impliquer

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Référents qualité, responsables accueil, directeurs / responsables d'Office de Tourisme.

PRÉREQUIS

La structure doit être marquée Qualité Tourisme ™.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exercices pratiques (en binôme et en collectif), échanges entre participants, benchmarking, jeux de rôle.
Support de cours remis aux participants.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz et à partir des exercices réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Marie-Flo GUY
OTN Formation

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

294 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

01/06/2022 & 02/06/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

27/04/2022

OPTIMISER SON TEMPS DE TRAVAIL

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- Perdre du temps pour en gagner : outillage et planification
- Réalisation des tâches et gestion de projet : de la concentration à l'anticipation
- Les outils utiles à l'organisation de son temps de travail
- Anticipation et priorisation des tâches : les questions à poser
- Les apports de la communication non-violente dans la gestion du temps individuel passé au sein d'un collectif

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, pédagogie active au travers d'ateliers individuels "apprendre en faisant" et de travaux en groupe et sous-groupes. Les ressources pédagogiques de la formation sont disponibles sur un espace partagé en ligne.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz et production écrite.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Carmen ROUCHET
PopSchool

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

367 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

10/10/2022 & 11/10/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

05/09/2022

ANIMER UNE RÉUNION EFFICACE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- Les ingrédients de base d'une réunion réussie, zoom sur la préparation
- Les facteurs clés de succès dans l'animation d'une réunion, zoom sur le déroulement
- La posture et le rôle de l'animateur : production, facilitation, régulation
- La réunion à distance : qu'est ce qui change ?

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, pédagogie active au travers d'ateliers individuels "apprendre en faisant" et de travaux en groupe et sous-groupes. Les ressources pédagogiques de la formation sont disponibles sur un espace partagé en ligne.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz et production écrite.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Carmen ROUCHET
PopSchool

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

367 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

20/06/2022 & 21/06/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

16/05/2022

DÉFINIR UNE STRATÉGIE POUR ACCOMPAGNER SES SOCIOPROFESSIONNELS

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- Se préparer à mieux travailler en réseau : se positionner comme animateur du réseau, comment animer son réseau, définir ses objectifs, identifier ses partenaires
- Mieux travailler en réseau : améliorer son partenariat avec les membres de son réseau (services offerts...) et sa présence sur le terrain, optimiser ses réunions/rencontres avec ses socioprofessionnels
- Evaluer les actions réalisées : actions mises en œuvre pour évaluer son animation de réseau, définition des indicateurs clés à suivre

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Directeurs/responsables, personnes en charge de l'animation des socioprofessionnels.

PRÉREQUIS

Aucun.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exercices pratiques.
Support de cours remis aux participants.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz et à partir des exercices pratiques réalisés durant de formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Caroline BELIN

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

379 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

13/06/2022 & 14/06/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

09/05/2022

ACCOMPAGNER LES PRESTATAIRES ET LES PORTEURS DE PROJETS

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- Comprendre l'environnement du porteur de projet et du prestataire en activité
- Appréhender la faisabilité technique et financière d'un projet
- Accompagner sur le volet marketing de l'offre touristique
- Conseiller sur le volet commercialisation et distribution

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Toute personne en lien avec les prestataires de son territoire.

PRÉREQUIS

Être déjà en contact régulier avec les prestataires privés de son territoire.

OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exercices individuels et collectifs. Support de cours remis aux participants.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz et à partir des exercices réalisés durant la formation.

LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants

VOTRE FORMATEUR

Charlotte GENET
Guest and Strategy

DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

COÛTS PÉDAGOGIQUES

434 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

15/11/2022 & 16/11/2022

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

11/10/2022

LANGUES ETRANGÉRES APPLIQUÉES AU TOURISME : ANGLAIS, ALLEMAND, NÉERLANDAIS

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Etre en mesure d'accueillir les visiteurs en utilisant des formules de politesse appropriées
- Savoir les renseigner dans leur langue. Ce module doit permettre d'aboutir à une certification
- Pour les guides : être capable de mener une visite guidée en langue étrangère

PRÉSENTATION

- Anglais : niveau intermédiaire (accueil) et confirmé (guides)
- Allemand : niveau débutant, intermédiaire (accueil) et confirmé (guides)
- Néerlandais : niveau débutant et intermédiaire (accueil)

Pour tout autre niveau, langue, ou dates, merci de nous consulter

PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.

PRÉREQUIS

Test de positionnement écrit et oral.

OUTILS & MÉTHODES

Approche communicative, fonctionnelle et mises en situation. L'apprenant est régulièrement invité à faire le lien entre ce qu'il apprend en cours et sa pratique personnelle/ professionnelle Les cours sont dispensés dans la langue cible. Accès à my.inlingua (ressources et exercices).

ÉVALUATION DES ACQUIS

Par jeux de rôles, exercices de compréhension orale / écrite, de tâches fonctionnelles.

LIEU DE LA FORMATION

A distance ou en présentiel, en fonction de l'origine des participants (Rouen, Le Havre ou Caen)

VOTRE FORMATEUR

Inlingua

DURÉE & HORAIRES

Voir page suivante.

COÛTS PÉDAGOGIQUES

Voir page suivante.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)

DATE DE LA FORMATION

Voir page suivante.

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

Pour les formations débutant en janvier : **07/12/2021**
Pour les formations débutant en septembre : **26/07/2022**

LANGUES ETRANGÉRES APPLIQUÉES AU TOURISME : ANGLAIS, ALLEMAND, NÉERLANDAIS

NEW • NEW • NEW • NEW • 2022

LANGUE	NIVEAU	DURÉE	DATES	COÛTS PÉDAGOGIQUES
ANGLAIS	Anglais A2 Accueil tourisme Intermédiaire	20 H	Démarrage à tout moment 7 séances de 9H00 à 12H00	605 €
	Anglais A2 Accueil tourisme Intermédiaire	20 H	Démarrage 6 Septembre 2022, cours les 06, 13, 20, 27/09, 04, 11, 18/10/22 de 9H00 à 12H00	605 €
	Anglais B1 Guides Confirmé	20 H	Démarrage à tout moment 7 séances de 9H00 à 12H00	605 €
	Anglais B1 Guides Confirmé	20 H	Démarrage 6 Septembre 2022, cours les 06, 13, 20, 27/09, 04, 11, 18/10/22 de 14H00 à 17H00	605 €
ALLEMAND	Allemand Débutant	30 H	Démarrage à tout moment 10 séances de 9H00 à 12H00	877 €
	Allemand Accueil tourisme A1 Base	30 H	Démarrage à tout moment 10 séances de 9H00 à 12H00	877 €
	Allemand Accueil tourisme A2 Intermédiaire	20 H	Démarrage 9 Septembre 2022, cours les 09, 16, 23, 30/09, 07, 14, 21/10/22 de 9H00 à 12H00	605 €
	Allemand B1 Guides Confirmé	20 H	Démarrage à tout moment 7 séances de 9H00 à 12H00	605 €
NÉERLANDAIS	Néerlandais Débutant	30 H	Démarrage à tout moment 10 séances de 9H00 à 12H00	877 €
	Néerlandais Accueil tourisme A1 Base	30 H	Démarrage à tout moment 10 séances de 9H00 à 12H00	877 €
	Néerlandais Accueil tourisme A2 Intermédiaire	20 H	Démarrage 6 Septembre 2022, cours les 06, 13, 20, 27/09, 04, 11, 18/10/22 de 14H00 à 17H00	605 €

Passage du test en ligne (en option) :

- Anglais : Bulats lingaskill : 74,40 € nets de TVA.
- Autres langues : Bright 78 € nets de TVA.

Certification délivrée à l'issue du test, permettant de rendre la formation éligible au CPF (sous réserve pour le Néerlandais).

Pour en savoir plus sur les niveaux de langue, cliquez sur le lien suivant : http://urlr.me/gJqyc

Vos formateurs en quelques mots

Les formateurs que nous avons retenus 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 territoires.

Habitués 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 Offices de Tourisme de France.

Pierre ANTOINE – Logitourisme
Expert en stratégie digitale, stratégie de présence, techniques et analyse web éditorial, animation numérique, e-réputation, après plusieurs années passées chez Atout France, Pierre ANTOINE accompagne et forme désormais les acteurs du tourisme sur ces sujets.

Caroline BELIN - Consultante
Intervenant dans le secteur touristique depuis 20 ans, formatrice tourisme depuis 2003 auprès d'OT et de tous types d'acteurs touristiques privés et publics, Caroline BELIN intervient notamment sur les champs de l'accueil et de l'animation de réseaux. Son approche en tant que formatrice : écoute, adaptabilité et pragmatisme.

Hervé BIGNON - François Tourisme Consultants
Consultant, auditeur, formateur en hébergements touristiques et consultant exclusif pour la Fédération des campeurs, caravaniers et camping-caristes et Conseil Accueil Camping-Car, Hervé BIGNON accompagne notamment des collectivités et acteurs privés dans la redéfinition de leur hôtellerie de plein air : stratégie, commercialisation, qualité

David BLANCHARD - Logitourisme
Formateur et conférencier en e-tourisme et commercialisation, David BLACHARD a été tour à tour ingénieur commercial e-tourisme, directeur marketing et de centrale de réservation dans un Comité Départemental du Tourisme.

Martin BOHN - Journaliste
Journaliste indépendant, Martin BOHN a travaillé pour plusieurs grands médias de la presse écrite et audiovisuelle. Egalement consultant en entreprises, il muscle leur communication et développe des formations autour de la rédaction de contenus touristiques séduisants.

David BOUCHE - François Tourisme Consultants
Formateur et consultant international « Etudes de faisabilité, Webmarketing, CRM, Parcours client », David BOUCHE accompagne des établissements et des territoires dans la cartographie de leur parcours client et possède une solide expérience dans le secteur des résidences de tourisme.

Gilles BOURGEOIS - Alliances Consultants Tourisme
Consultant et formateur, Gilles BOURGEOIS est spécialisé dans la commercialisation et mise en œuvre opérationnelle des activités outdoor. Il a notamment accompagné l'organisation et la coordination d'itinérances et d'événements cyclotouristes et pédestres.

Guy CASTAGNE – Akina Stratégies
Consultant senior, les missions de Guy CASTAGNE le conduisent à accompagner des professionnels des secteurs du tourisme et à piloter des actions de développement commercial. Il a entre autre expérience, exercé les fonctions d'attaché commercial au sein d'un tour opérateur d'envergure.

Anne CHOVET - Atelier des Bonnes Ondes
Journaliste radio depuis plus de 15 ans, Anne CHOVET partage sa passion et son expérience. Elle a récemment accompagner l'Office de Tourisme de la Baule - Presqu'île de Guérande dans la réalisation de ses podcasts.

Françoise CLERMONT - CoManaging
Consultante depuis 2008, experte en marketing, rompue aux techniques d'animations participatives et créatives, Françoise CLERMONT anime régulièrement des formations sur la relation médias pour les Offices de Tourisme dans la France entière.

Jean-Pierre CONDUCHE - Consultant
Consultant-formateur Marketing relationnel, cohésion d'équipe et management de projets depuis plus de 20 ans, Jean-Pierre CONDUCHE a formé ou accompagné plusieurs Offices de Tourisme dans leur gouvernance ou leur organisation interne.

Déborah CORDRAY
En charge du dispositif Chambre d'Hôtes Référence® à OTN depuis 2016, Déborah CORDRAY a à coeur de transmettre son expérience aux Offices de Tourisme et de les accompagner jusqu'à la certification des chambres d'hôtes.

Nicolas DONARIER - StarTech Normandy
Photographe dans le domaine de la publicité et des réseaux sociaux, vidéaste pour des clips musicaux, interviews et mini-fictions. Nicola DONARIER est formateur en photo et vidéo.

Karine ESTAUN – Tourism'development
Avec plus de 25 ans d'expérience dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie, Karine ESTAUN se positionne en tant qu'experte du développement commercial des acteurs du tourisme. Les compétences acquises tout au long de son parcours professionnel, lui permettent d'être force de proposition sur les sujets du marketing stratégique, de l'ingénierie touristique et du marketing opérationnel.

Arnaud FREGARD - Alternancia
Formateur en droit du travail auprès d'étudiants et pour divers secteurs professionnels et ancien avocat, Arnaud FREGARD conçoit des programmes pédagogiques innovants dans des domaines peu accessibles tels que le droit.

Charlotte GENET - Guest and Strategy
Consultante et formatrice, Charlotte GENET possède plusieurs années d'expérience au sein d'Offices de Tourisme et accompagne désormais les prestataires touristiques dans leur création, diagnostic et stratégie.

Christian GOSSEAUME - Avocat
Ancien directeur adjoint puis conseiller juridique de la FNOTSI, Christian GOSSEAUME est désormais avocat, spécialisé en droit du tourisme, du travail et des collectivités territoriales. C'est pourquoi de nombreux OT, CDT, CRT et syndicats professionnels font appel à ses services de formateur.

Marina GUITTOIS
Formation sur le référentiel Tourisme et Handicap et sur la langue des signes, Marina GUITTOIS est aussi éditrice de livres pour enfant sur la surdité et la connaissance de la langue des signes.

Marie-Flo GUY – OTN Formation
Au sein d'OTN, Marie-Flo GUY accompagne les OT normands à la mise en place et au suivi de la Marque Qualité Tourisme ™. Son approche : rendre les OT acteurs de leur démarche qualité.

Florian LEJAL - Logitourisme
Formateur et consultant, formé aux stratégies de communication, Florian LEJAL intervient notamment sur les champs de la photo, la vidéo, le storytelling, le web editorial et le Social Médias.

Emmanuelle L'HERMITE - Aveis
Emmanuelle L'HERMITE occupe une triple-fonction : consultante, auditrice et formatrice Qualité Sécurité Environnement chez AVEIS. Elle a durant plusieurs années exercé les fonctions de responsable Qualité Sécurité Environnement chez un gestionnaire d'équipements en station de montagne.

Martin MIGNON - StarTech Normandy
Technicien, régisseur, lumière, vidéo et technique, Martin MIGNON possède une expérience dans la réalisation de films institutionnels et de reportages et forme les publics aux techniques vidéos.

Sophie PAPIN - AccessiTour
Passionnée par le tourisme, Sophie PAPIN est auditrice Qualité Tourisme ™, Famille Plus et Tourisme et Handicap. Elle a par ailleurs été chargée de mission Tourisme et Handicap à la Coordination Handicap Normandie durant plusieurs années.

Claude-Hélène PASCO - Consultante
Après avoir été directrice d'Office de Tourisme, Claude-Helene PASCO s'est appuyée sur son expertise pour se reconvertir comme 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.

Jérôme PICOT -Alternancia
Formateur en management et intervenant auprès de BTS Tourisme, Jérôme PICOT est également coach en neurosciences pour des personnels encadrants. Son objectif : positionner les managers comme des encadrants agiles et responsables.

Vincent POSE - StarTech Normandy
Consultant et formateur en storytelling et prise de parole en public, Vincent POSE est également auteur et comédien, avec une carrière de journaliste à son actif.

Carmen ROUCHET - PopSchool
Formatrice et facilitatrice, Carmen ROUCHET intervient sur les champs de la communication, de la médiation, de la conception et du design de service. Elle emploie une pédagogie active et centrée sur l'apprenant "apprendre en faisant".

Françoise SCHMITT - Alliances Consultants Tourisme
Consultante et formatrice en stratégie marketing et développement touristique, Françoise SCHMITT a une expérience en Office de Tourisme. Elle apporte son expertise sur les tendances du marché et le marketing de l'offre.

Bruno TAMAILLON – Tams Consultants
Depuis 10 ans, Bruno TAMAILLON apporte son expertise sur le marché des familles et des jeunes publics, associant exigence pédagogique et efficacité de concepts ludiques. Il accompagne les dirigeants du monde du tourisme, réseaux, labels ou territoires.

Marie TAMAILLON - Tams Consultants
En charge du pôle pédagogies actives de Tams, Marie TAMAILLON a enseigné 18 ans et accompagne des acteurs "culture et tourisme" depuis 2010, souhaitant développer une offre adaptée aux scolaires dans le cadre des compétences pédagogiques de l'Éducation Nationale.

Emmanuel TRICOIRE – OTN Formation
Chargé de mission à OTN, Emmanuel TRICOIRE accompagne les Offices de Tourisme à la mise en place d'observatoires de l'activité touristique locale, en leur transmettant des outils et méthodes conçus avec le réseau. Il est également référent régional du dispositif national pilOT destiné à doter les OT d'éléments d'analyse de leurs indicateurs socio-économiques internes.

Cécile VIGNESOULT – Association Museum & Industries
Cécile VIGNESOULT est consultante en gestion et marketing culturel. 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.

Sans oublier le pool de formateurs en langues d'Inlingua
Natifs ou ayant vécu dans l'un des pays dont ils enseignent la langue.

Comment s'inscrire aux formations ?

PRÉALABLE

Pour bénéficier du programme de formations d'OTN, l'Office de Tourisme doit être à jour de sa cotisation annuelle à la fédération régionale. Les structures employant du personnel de droit privé doivent en outre, avoir réglé leur contribution annuelle à leur OPCO.

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

Veiller à faire valider vos choix par votre hiérarchie (Directeur/Président/Responsable RH/Chef de service).

ÉTAPE 2 : SE PRÉINSCRIRE AUX FORMATIONS

Il suffit de vous pré-inscrire en ligne via le lien suivant : http://urlr.me/d3MzT

ÉTAPE 3 : VALIDER SON INSCRIPTION

En retour, vous recevez par mail :

- Une convention de formation, à compléter et à nous retourner signée. En l'absence de ce document, votre inscription ne sera pas prise en compte.
- Le programme de la 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 (www.afdas.com) en se connectant au compte adhérent de l'Office de Tourisme.

ÉTAPE 4 : CONVOCATION

OTN Formation 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

Pour les salariés de droit privé, après accord de prise en charge confirmé par l'AFDAS, OTN facture les coûts correspondants à l'OPCO (l'éventuel restant dû est facturé à l'OT par OTN).
Pour les agents de droits public, les coûts de la formation sont facturés à l'OT par OTN.
Les factures émises par OTN vous sont adressées dans les 30 jours suivant la formation.

A l'issue de la formation, vous recevez par mail un questionnaire de satisfaction et une attestation de formation nominative.

Comment participer aux formations ?

LIEUX DES FORMATIONS

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.

DÉSISTEMENT, 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 : etricoire@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, sauf cas de force majeure.

DISPOSITIONS LIÉES AU COVID-19

Nous nous engageons à ce que les formations proposées puissent se dérouler dans le strict respect des règles sanitaires en vigueur.

A cette fin, nous veillerons à ce que les lieux d'accueil des formations aient mis en place les protocoles sanitaires requis et qu'ils soient suffisamment grands pour que les règles de distanciation sociale soient respectées. Si la situation sanitaire l'exige, nous pourrons être amenés à transformer les formations prévues en présentiel en formations à distance, ou bien à les reporter quand le format à distance ne sera pas possible.

Nous rappellerons à chaque stagiaire et formateur les règles sanitaires à respecter (masque et gel hydroalcoolique, ordinateur personnel, aération régulière des espaces). Par ailleurs, en fonction de la situation, nous nous réservons le droit de demander aux stagiaires un pass sanitaire valide pour accéder aux formations en présentiel.

Comment participer aux formations ?

ACCUEIL DES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP

Pour toute spécificité personnelle liée à un handicap ou à un besoin particulier, veuillez contacter Emmanuel TRICOIRE avant la formation : etricoire@ottnormandie.fr / 02.72.88.02.44.

Nous pourrons ainsi étudier ensemble comment adapter les modalités d'accessibilité de notre formation (lieux et/ou pédagogie), ou vous orienter, afin que vous puissiez obtenir les meilleures conditions d'apprentissage possibles.

Tous nos lieux de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

UNE RÉCLAMATION OU UN ALÉA SURVENUS PENDANT LA FORMATION ?

Vous souhaitez nous faire remonter une réclamation ou nous faire part d'un aléa survenu au cours de la formation ?

N'hésitez pas à nous contacter et à formaliser votre requête à : etricoire@ottnormandie.fr / dcordray@ottnormandie.fr. Nous nous engageons à la traiter et à mettre en place des actions correctives dans les plus brefs délais.

Nos engagements Qualiopi

UN PROCESS CERTIFIÉ PAR L'ÉTAT

OTN Formation est certifié Qualiopi, gage de la qualité dans la gestion des formations proposées.

UN RÉFÉRENTIEL NATIONAL ORGANISÉ AUTOUR DE 7 CRITÈRES

1. Conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.

2. Identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.

3. Adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.

4. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

5. Qualification et développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.

6. Inscription et investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

7. Recueil et prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Pour toutes questions, vos interlocuteurs à OTN



Emmanuel TRICOIRE
Chargé de professionnalisation

Ligne directe : 02 72 88 02 44
E-mail : etricoire@ottnormandie.fr



Déborah CORDRAY
Administration

Ligne directe : 02 31 44 82 97
E-mail : dcordray@ottnormandie.fr

OTN - Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie
9, rue Jean-Baptiste Colbert
14 000 CAEN

Standard : 02 31 44 82 97
E-mail général : contact@ottnormandie.fr
Site web : www.ottnormandie.fr

facebook.com/otn.normandie

linkedin.com/company/otn-fédération-régionale-des-offices-de-tourisme-de-normandie

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Avec le soutien de RÉGION NORMANDIE

DATADOCKÉ