



FORMATIONS 2023

Salariés des organismes institutionnels du 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 2023, avec une quarantaine de formations, dont la moitié sont des nouveautés !

Pour concevoir ce catalogue, nous avons mobilisé tous les canaux nous permettant de cerner au mieux vos attentes : sondage sur vos souhaits, besoins identifiés par l'équipe d'OTN...

Nous prenons bien sûr également en compte les évolutions des métiers, qui ont été impactés par la situation si particulière que nous avons vécue depuis 2020 et qui laissera des traces durables sur vos pratiques professionnelles et le comportement de vos visiteurs.

Parmi les thèmes retenus et les offres sélectionnées pour 2023, une attention particulière a été portée sur les valeurs humaines et environnementales, la responsabilité sociale et environnementale des entreprises et le développement d'une offre durable faisant partie des nouvelles orientations d'OTN.

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 sommes convaincus qu'elle répondra à vos attentes !



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 2022, pourquoi pas vous ?

Nos formations 2023

ACCUEILLIR ET INFORMER SES VISITEURS



P.08 - Valoriser son expertise de destination pour enchanter le client



P.09 - SADI : bien connaître ses clientèles pour repositionner ses bureaux d'accueil

P.10 - Accueillir et informer en langue des signes (niveau intermédiaire)

PROPOSER DES PRODUITS ADAPTÉS À SES CLIENTÈLES

P.11 - Choisir et présenter ses produits en boutique

P.12 - Miser sur les habitants et les clientèles de proximité



P.13 - Proposer des produits autour du slow tourisme



P.14 - Rédiger ses supports légaux en matière de commercialisation

P.15 - Attirer et accueillir les clientèles en itinérance (vélo, pédestre, équestre)

P.16 - Créer des visites guidées décalées



P.17 - Proposer des visites à destination des scolaires

SAVOIR COMMUNIQUER EFFICACEMENT



P.18 - Mettre en place des outils de communication adaptés aux parcours clients



P.19 - Aller vers une communication responsable

P.20 - Mieux rédiger : décrire pour séduire

P.21 - Faire évoluer son magazine de destination



P.22 - Se perfectionner sur InDesign



P.23 - Créer une newsletter efficace



P.24 - Repenser son site web

DÉVELOPPER SES RELATIONS PRESTATAIRES

P.25 - Accompagner les socioprofessionnels sur le développement durable



P.26 - Mettre en place une écoute client avec les prestataires de sa destination

DÉVELOPPER SES RELATIONS PRESTATAIRES (SUITE)



P.27 - Faire appel au mécénat d'entreprise pour financer ses projets



P.28 - Optimiser la collecte de la taxe de séjour

P.29 - Qualifier l'offre chambres d'hôtes de votre destination : le dispositif Chambre d'hôtes référence®

P.30 - Accompagner les prestataires et les porteurs de projets

PILOTER SA STRUCTURE, MANAGER ET GÉRER SES RESSOURCES HUMAINES

P.31 - Maîtriser une méthodologie de gestion de projet



P.32 - Marque employeur : attirer et conserver les talents au sein de sa structure



P.33 - Créer de la cohésion au sein de son équipe

P.34 - Performer son rôle de manager intermédiaire

P.35 - Intégrer, préparer et assurer le suivi des saisonniers dans leurs missions d'accueil

P.36 - Exploiter les données socio-économiques de votre OT avec l'outil piLOT

P.37 - Mettre en place un observatoire de destination

P.38 - Animer le suivi de la Démarche Qualité™



P.38 bis - Démarche qualité : moderniser son approche documentaire



P.39 - Comprendre le fonctionnement d'un Comité Social et Economique



P.40 - Comprendre l'essentiel des marchés publics

RENFORCER SES COMPÉTENCES PERSONNELLES

P.41 - Optimiser son temps de travail



P.42 - Prendre la parole en public



P.43 - Gérer ses émotions en situation professionnelle



P.44 - Adopter une communication positive pour mieux gérer les divergences et les conflits

ASSURER LA SÉCURITÉ DE TOUS



P.45 - Connaître les obligations d'un OT en matière de sécurité



P.46 - Gérer une première intervention lors d'un incendie



P.47 - Apporter les premiers secours

COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTÈLES ÉTRANGÈRES

P.48 - Anglais (intermédiaire à confirmé)

P.48 - Allemand (débutant à confirmé)

P.48 - Néerlandais (débutant à intermédiaire)

P.50 - VOS FORMATEURS EN QUELQUES MOTS

P.54 - COMMENT S'INSCRIRE AUX FORMATIONS ?

P.55 - PARTICIPER AUX FORMATIONS

P.57 - NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir identifier les différents types de clientèles et leurs attentes
- Maîtriser les techniques pour être un expert de sa destination
- Être capable de faire vivre une expérience émotionnelle au client
- Pouvoir apporter un conseil à forte valeur ajoutée tout au long du parcours client

PRÉSENTATION

- Connaître ses clients : qui sont-ils ? Que viennent-ils chercher ?
- Ecouter et accepter les remarques et les critiques des clients, savoir dire merci
- L'expérience « émotionnelle » client
- Les étapes du cheminement client
- Imaginer, inventer, créer des « bulles d'émotions » à chaque étape du cheminement client
- Traduire ses idées en fiches actions



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Conseillers en séjour.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

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



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.

Vous avez découvert Eric VOYER lors de la dernière Journée Régionale de l'Accueil à Deauville le 9 juin 2022, renforcez vos connaissances sur l'enchantement du client en suivant cette formation !



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOS FORMATEURS

Eric VOYER et Yosune DE LA GUERRA
Les Passeurs d'Emotions



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

580 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

30/01/2023 & 31/01/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

03/01/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Faire le point sur son projet de requalification du/des BIT dans la stratégie touristique et le positionnement de sa structure
- Affiner son regard en matière d'espaces d'accueil (usages et comportements, services proposés, innovation)
- Construire sa feuille de route pour sa structure.

PRÉSENTATION

- Point contextuel sur les différents dispositifs d'accueil et d'information touristiques utilisés par les voyageurs
- Les Offices de Tourisme français en 2023 : quelles missions d'accueil, quels services déployés, quelles perceptions et quels usages par les clientèles ?
- Benchmark : les dernières tendances (aménagements, services déployés en OT)
- Les services proposés par mon OT sont-ils adaptés aux attentes des visiteurs ? : la qualification des clientèles dans mon OT : à qui s'adresse-t-il ? Etat des lieux des espaces d'accueil physiques : quel est leur rôle ? La création de personas, l'identification des besoins satisfaits/non satisfaits dans les BIT et l'identification de solutions



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Référents accueil, responsables d'OT, conseillers en séjour.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

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



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOS FORMATEURS

Nicolas COQUILLARD
OTN Formation



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

184 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

07/12/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

02/11/2023

ACCUEILLIR ET INFORMER EN LANGUE DES SIGNES (NIVEAU INTERMÉDIAIRE)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer son signaire en langue des signes
- Savoir construire des phrases complètes
- Savoir présenter son territoire en langue des signes

PRÉSENTATION

- Remise à niveau : révisions du 1er module
- Compréhension de la syntaxe de la langue des signes : notions de grammaire, ordre des signes dans une phrase, pièges à éviter pour respecter la logique iconique
- Nouveaux signaires : notions de lieux, saisons et météo, horaires, calendrier (jours de la semaine et mois), verbes usuels, signes de la culture, du tourisme, des loisirs, de la nature, du patrimoine



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Toutes personnes travaillant à l'accueil, guides.



PRÉREQUIS

Avoir suivi le module de niveau 1.



OUTILS & MÉTHODES

Apports de connaissances théoriques, projection de vidéos, mises en situation. Une boîte à outils complète est remise avec le support de la formation, les lexiques de signes, ainsi qu'un accès à une plateforme partagée pour visionner des vidéos tutoriels des signes appris lors du module.



ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des mises en situation réalisées durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Marina GUITTOIS



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

478 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

16/01/2023 & 17/01/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

12/12/2022

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
ou Sophie LANGUILLAUME
Popasch



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

524 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

10/01/2023 & 11/01/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

06/12/2022

MISER SUR LES HABITANTS ET LES CLIENTÈLES DE PROXIMITÉ

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appréhender la place de l'habitant dans l'accueil : à la fois visiteur et accueillant
- Proposer des offres répondant aux attentes des clientèles locales
- Impliquer les habitants dans l'accueil et la découverte du territoire

PRÉSENTATION

- L'intérêt de travailler sur ces publics
- Le rôle de l'habitant dans l'accueil
- La création et la commercialisation d'offres adaptées aux clientèles de proximité
- Les habitants, promoteurs de la destination

Ce programme sera précisé ultérieurement.



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

A venir.



ÉVALUATION DES ACQUIS

A venir.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

A Venir



DURÉE & HORAIRES

14 heures
Horaires à définir



COÛTS PÉDAGOGIQUES

A venir



DATE DE LA FORMATION

Non définie



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

Non définie

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre ce que signifie le slow tourisme et en appréhender les enjeux
- Savoir identifier les clientèles et leurs attentes en matière de slow tourisme
- Savoir identifier et valoriser son offre autour du slow tourisme
- Être capable de bâtir un plan d'actions sur cette thématique

PRÉSENTATION

- Qu'est-ce que le slow tourisme ? : définition, indicateurs, tendances, labels existants, clientèles et leurs attentes
- Avez-vous un positionnement slow ? : réaliser un inventaire des possibilités sur votre territoire
- Accompagner les acteurs touristiques dans une démarche de slow tourisme
- Mettre en place un plan d'actions de communication : quels canaux utiliser afin de toucher ce marché cible ?
- Votre positionnement commercial



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Responsables de pôles commercial, communication, direction.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports de connaissances théoriques et pratiques ateliers. Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

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



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Karine ESTAUN
Tourism'development



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

370 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

02/02/2023 & 09/02/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

03/01/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les obligations contractuelles en matière de vente de voyages et de prestations touristiques
- Être capable d'appliquer le bon cadre contractuel à chaque situation
- Savoir rédiger les documents correspondants (conditions de vente, contrats, assurances)

PRÉSENTATION

- Les règles fondamentales à connaître dans le cadre des activités d'un OT : statutaires, commerciales, liées aux activités réalisées par l'OT, liées au RGPD
- Rédiger des documents juridiques depuis le 1er juillet 2018 et comptables : formulaire d'information, CGV/CPV, devis, contrats, bons d'échange, factures



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Directeurs, chargés de commercialisation, de la coordination des prestataires, comptables.



PRÉREQUIS

Aucun, mais une mise en pratique juridique régulière est souhaitée.



OUTILS & MÉTHODES

Apports de connaissances théoriques, exemples, quiz, réponse aux questions des stagiaires. Support de cours remis aux participants, ainsi que des modèles de documents.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Christian GOSSEAUME
Tourism'development



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

237 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

13/06/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

09/05/2023

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

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

- Les enjeux liés à l'itinérance : tendances de consommation récente, besoins des visiteurs
- Portrait et attentes des itinérants : qui sont-ils, d'où viennent-ils, quels sont leurs besoins ?
- Quels produits et services proposer ou améliorer ? Comment développer une véritable expérience client ?
- Savoir valoriser et promouvoir son offre : s'appuyer sur les labels, utiliser les bons canaux de communication, savoir conseiller et argumenter



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Directeurs, responsables de pôle, chargés de communication, de commercialisation, conseillers en séjour.



PRÉREQUIS

Connaître son territoire.



OUTILS & MÉTHODES

Apports de connaissances théoriques, exemples de bonnes pratiques, ateliers collectifs et en sous-groupes, exercices. Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Gilles BOURGEOIS
BeeTIC



DURÉE & HORAIRES

4 demi-journées / 14 heures
De 9h à 12h30



COÛTS PÉDAGOGIQUES

477 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

07/03/2023, 14/03/2023,
21/03/2023 & 28/03/2023 matins



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

01/02/2023

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.



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

738 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

J1-J2 : 09/10/2023 & 10/10/2023
J3 : 06/11/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

04/09/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les attentes des enseignants
- Maîtriser les concepts permettant de créer des visites à visée pédagogique
- Savoir élaborer un plan d'actions pour développer des visites à destination des scolaires

PRÉSENTATION

- Connaître les ingrédients constitutifs des pédagogies d'exploration : tour d'horizon de concepts pédagogiques d'exploration mis en place sur des sites culturels ou touristiques (propositions de visites, d'ateliers, d'animations.)
- Apprendre à utiliser les pédagogies sensorielles propices à l'apprentissage
- Définir les activités pédagogiques d'exploration à faire vivre hors des murs de l'école : apport sur les découvertes récentes à propos des apprentissages, découverte d'outils, d'expériences et de pédagogies
- Élaborer sa stratégie d'actions pour développer des visites à destination des scolaires



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Personnes en charge des visites guidées.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exemples, ateliers. Support de cours remis aux participants, ainsi qu'un accès à un espace web dédié à la formation.



ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices pratiques.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Marie TAMAILLON
Tams Consultants



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

487 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

06/02/2023 & 07/02/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

03/01/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir segmenter ses différents types de clientèles et identifier leurs comportements
- Connaître les différents canaux de communication utilisés par le client, avant, pendant et après son séjour
- Savoir définir sa stratégie de communication autour du parcours client

PRÉSENTATION

- Appréhender les nouveaux enjeux de l'expérience client via les différents canaux et points de contact : nouveaux usages clients, expérience client/expérience utilisateur, différents modèles d'expérience client et de parcours
- Diagnostiquer l'expérience livrée et les parcours clients : recueillir et comprendre la voix du client et des collaborateurs, confronter l'expérience attendue et l'expérience perçue, analyser la qualité de ses canaux et points de contact, pratiquer la veille et le benchmark de votre expérience client, développer la proximité clients, concevoir et décliner des personas
- Définir une stratégie d'expérience client omnicanale et piloter ses parcours client : comprendre la communication d'aujourd'hui, découvrir le storytelling et les valeurs de marques, savoir analyser et diagnostiquer les forces et les faiblesses de sa communication : analyse SWOT
- 6 étapes pour construire sa stratégie on et offline : objectifs, cible, message, moyens, planification, budget



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés de communication, responsables accueil.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, ateliers et analyse des cas pratiques des participants. Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Charlotte GANDOUET
iD LABS



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

442 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

15/03/2023 & 16/03/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

08/02/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les enjeux d'une communication responsable
- Maîtriser les impacts environnementaux de sa communication
- Être capable de concevoir des outils de communication éco-responsables
- Savoir apporter des contenus valorisant un tourisme responsable (social et environnemental)

PRÉSENTATION

- Communication responsable, de quoi parle-t-on ? : la responsabilité de la communication dans la transition écologique, le risque de « greenwashing »
- Construire un discours responsable : maîtriser les impacts environnementaux et sociaux de sa communication, traduire son engagement dans un discours sincère et efficace
- Eco-socio-concevoir sa communication : éco-socio-concevoir un événement, papier vs numérique, communication digitale (impact écologique, inclusion et respect de la vie privée), communication print (pilotage responsable)
- Valoriser un tourisme responsable : apporter des contenus valorisant un tourisme responsable (social et environnemental), développer une communication responsable sur les engagements des acteurs du tourisme



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés de communication.



PRÉREQUIS

Disposer des notions élémentaires de la communication.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, études de cas et ateliers.
Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Cécilia VENDRAMINI
Cadres en Mission



DURÉE & HORAIRES

4 demi-journées / 14 heures
Matinées : de 9h à 12h30
Après-midi : de 13h30 à 17h



COÛTS PÉDAGOGIQUES

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



DATE DE LA FORMATION

**13/01/2023 matin, 17/01/2023
après-midi, 20/01/2023 matin &
27/01/2023 matin**



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

09/12/2022

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

Communiquants 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

En fonction de l'origine des participants
J1 à distance



VOTRE FORMATEUR

Martin BOHN
Journaliste



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

789 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

07/03/2023 (à distance),
13/03/2023 et 14/03/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

01/02/2023

FAIRE EVOLUER SON 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 comité de 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

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h
+ 7 heures en e-learning



COÛTS PÉDAGOGIQUES

710 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

22/05/2023 & 23/05/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

17/04/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Consolider ses notions de base sur InDesign
- Savoir utiliser les fonctions avancées de texte, d'objets/images et de tableaux
- Savoir exporter son document

PRÉSENTATION

- Rappels sur les fondamentaux de InDesign : panorama des points de connaissance fondamentaux de InDesign, des techniques de base et des manipulations à réaliser
- Etre plus efficace avec InDesign : le mode éditeur de InDesign, les palettes de représentations graphiques des signes typographiques personnalisées, les bibliothèques évoluées., le récupérateur de contenu, les styles d'objets, la gestion des images
- Améliorer la gestion des documents longs sous InDesign : les livres, tables de matière et d'index, grille de ligne de base et ses options, gestion des gabarits..
- Améliorer la diffusion et l'ergonomie : le contrôle en amont, les fichiers PDF respectant les contraintes des finalités Print, Web et numériques, les éléments interactifs dans la mise en page, les nouveaux modes de diffusion numérique..
- Exporter ses contenus sur InDesign



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés de communication.



PRÉREQUIS

Posséder une licence InDesign et avoir déjà créé des documents sous InDesign.



OUTILS & MÉTHODES

Méthodes expositives, démonstratives, exercices. Support de cours et webographie 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

Héloïse SANSON LACHAUD
starTech Normandy



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

459 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

11/05/2023 & 26/05/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

06/04/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir sa stratégie d'e-mailing
- Être capable de bâtir la maquette de sa newsletter
- Maîtriser les techniques d'accroche en fonction de la cible
- Savoir analyser la performance de sa newsletter

PRÉSENTATION

- Les fondamentaux de l'e-mailing : analyse et typologie des emailings BtB et BtC, cibles et objectifs de communication, RGPD
- Réussir sa newsletter : définir la fréquence et sa stratégie de diffusion, choisir les messages clés à communiquer, écrire pour une newsletter, les bonnes pratiques selon vos cibles, structurer le contenu de sa newsletter, concevoir la maquette de sa newsletter, design : les erreurs à éviter
- Choisir les bons outils et réussir sa diffusion : bien choisir son outil de création et de diffusion, l'importance des listes, paramétrer sa plate-forme de newsletter et créer un template, l'importance de l'objet
- Analyser et booster ses résultats : suivre et analyser la performance de sa newsletter, élaborer une stratégie pour augmenter le nombre d'abonnés



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés de communication.



PRÉREQUIS

Avoir une bonne connaissance de la stratégie du territoire.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, études de cas, exemples et exercices. Support de cours et ressources complémentaires 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

Dominique DUFOUR
CoManaging



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

478 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

27/03/2023 & 28/03/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

20/02/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les tendances du web
- Savoir définir les axes stratégiques de son site internet en fonction de ses objectifs marketing
- Être capable de bien rédiger son projet : planification, cahier des charges
- Savoir prendre en compte les aspects environnementaux et sociaux dans la création d'un site web

PRÉSENTATION

- Les tendances du tourisme digital qui impactent la refonte d'un site web
- Le positionnement marketing, cycle d'achat du voyageur et besoins spécifiques, les différents objectifs marketing et les réponses fonctionnelles associées
- L'éditorialisation de ses pages web pour séduire, convaincre et gagner en visibilité
- Cadrer et piloter son projet : les différentes phases
- Les bons outils et services pour construire son site web
- L'empreinte environnementale : où placer le curseur entre séduction et écoresponsabilité ?
- Optimiser l'expérience de navigation : principales règles d'ergonomie et de webdesign, construire une arborescence marketée
- Travailler avec une agence web
- Rédiger son cahier des charges



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés de communication, chefs de projet internet ou chargés de mission impliqués dans un projet de refonte du site internet.



PRÉREQUIS

Avoir de préférence réfléchi sur un avant-projet, avoir réfléchi au cadrage marketing du futur site.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exemples et ateliers. Support de cours et outils remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz et exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Benoît DUDRAGNE
id-rezo



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

572 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

10/10/2023, 12/10/2023 &
19/10/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

05/09/2023

ACCOMPAGNER LES SOCIOPROFESSIONNELS SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

- Le marché actuel de l'offre et de la demande touristique : focus sur la durabilité
- Diagnostiquer un projet durable : comprendre comment se matérialise une offre durable dans une activité touristique, tour d'horizon des différents domaines d'intervention, questions à poser à ses prestataires pour vérifier la cohérence du positionnement dit durable d'un projet
- Valoriser un projet durable : tour d'horizon des différents labels durables existant dans l'univers touristique, présentation des différentes plateformes de référencement en ligne dans l'univers du durable, les différentes étapes pour avoir une communication adaptée à son niveau d'engagement
- Boîte à outils pour accompagner ses prestataires durables : financements et ressources utiles



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Personnes en charge de l'accompagnement et / ou de l'animation d'un réseau de prestataires touristiques.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

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



ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz et exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Charlotte GENET
Guest and Strategy



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

477 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

03/10/2023 & 05/10/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

29/08/2023

METTRE EN PLACE UNE ÉCOUTE CLIENT AVEC LES PRESTATAIRES DE SA DESTINATION



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les dispositifs d'écoute client mobilisables
- Être capable de mobiliser son réseau de prestataires engagés dans une démarche qualité, pour mettre en place une écoute client à l'échelle de la destination
- Savoir comment capitaliser sur le GQD, cellule d'analyse et d'écoute des clients à l'échelle de l'OTI et de la destination
- Être en capacité d'analyser les données et d'en tirer des actions à mettre en place

PRÉSENTATION

- Les enjeux de l'écoute client pour la destination : culture de l'évaluation et lien avec les référentiels Qualité, difficultés et freins probables
- L'observatoire des mécontents : gestion des réclamations, positionnement de l'OT, accompagnement des socioprofessionnels
- L'observatoire libre : avis sur les réseaux sociaux, partage et échanges avec les prestataires
- L'observatoire proactif (l'évaluation de la satisfaction) : déploiement d'un dispositif pertinent, contribution des prestataires de la destination, mutualisation des enquêtes menées sur le territoire ou par des acteurs privés
- Le groupe Qualité de Destination : mobiliser les prestataires, animer la réflexion, décider et suivre
- La valorisation des résultats



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Directions, référents labels, personnes en charge des socioprofessionnels.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

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



ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

A distance.



VOTRE FORMATEUR

Emmanuelle L'HERMITE
AVEIS



DURÉE & HORAIRES

2 jours / 10.5 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 15h30 (15h le J2)



COÛTS PÉDAGOGIQUES

270 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

21/03/2023 & 24/03/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

14/02/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Être en capacité de déterminer le rendement de la taxe
- Savoir communiquer auprès des hébergeurs
- Maîtriser les outils et méthodes facilitant le recouvrement de la taxe
- Connaître les modalités juridiques liées au recouvrement de la taxe

PRÉSENTATION

- Rappel du cadre juridique de la taxe de séjour et des évolutions réglementaires
- Déterminer le potentiel et le rendement actuel de la taxe de séjour de son territoire
- Communiquer auprès des hébergeurs (selon que la taxe soit déjà instituée ou non)
- Optimiser le recouvrement et le rendement de la taxe de séjour : principes du recouvrement, actions visant à simplifier les formalités des hébergeurs, à identifier les hébergeurs non déclarés et à les inciter à se faire classer, actions de communication en direction des hébergeurs, bonnes pratiques visant à optimiser le recouvrement de la taxe, taxation d'office, modalités juridiques du recouvrement



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Personnes en charge de la gestion de la taxe de séjour.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exemples et exercice d'application. Support de cours, outils et ressources remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

A distance.



VOTRE FORMATEUR

Gilles THOMAS
Alpha et Omega



DURÉE & HORAIRES

4 demi-journées / 14 heures
De 9h à 12h30



COÛTS PÉDAGOGIQUES

462 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

02/02/2023, 03/02/2023,
09/02/2023 & 10/02/2023 matins



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

03/01/2023

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

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux du dispositif
- Connaître 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 : connaître 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 et de la qualification de l'offre.



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



VOTRE FORMATEUR

Déborah CORDRAY
OTN Formation



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

368 € 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

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

A distance



VOTRE FORMATEUR

Charlotte GENET
Guest and Strategy



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

334 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

19/01/2023 & 26/01/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

15/12/2022

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

- Présentation de la démarche Belbin des rôles en équipe
- 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, des documents types, articles vidéo et bibliographie.



ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices pratiques réalisés durant la 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

560 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

27/02/2023 & 28/02/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

23/01/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre ce qu'est une marque employeur
- Savoir construire sa marque employeur et la communiquer
- Être capable d'évaluer l'impact de sa marque sur les recrutements et la fidélisation de ses collaborateurs

PRÉSENTATION

- Marque employeur : de quoi parle-t-on ?
- Elaborer le diagnostic de votre marque employeur : identifier et formaliser les enjeux stratégiques RH prioritaires de votre structure, repérer les points clé de la marque employeur (attractivité, recrutement, fidélisation, réputation, engagement, différenciation, communication), définir l'identité des OT, analyser les pratiques RH, mesurer les perceptions des cibles, la notoriété et la réputation employeur
- Communiquer et faire vivre sa marque employeur
- Les supports et outils de communication pour faire vivre sa marque employeur : les outils de communication externes (digitaux, site internet, réseaux sociaux ...), la communication interne (managers, salariés, CSE ...), la communication auprès des partenaires, prescripteurs, fournisseurs, collectivités...
- Mesurer la réputation de l'entité, sa notoriété



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Managers et managers intermédiaires.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques et exercices d'application.
Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices réalisés durant la formation et à froid, à partir de la mise en application post formation.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOS FORMATEURS

Fabienne LEROUX et Marie HOUDART
EPRH



DURÉE & HORAIRES

1 jour + 2 matinées / 14 heures
J1 : de 9h à 12h30 et 13h30 à 17h30
J2 et J3 : de 9h à 12h30



COÛTS PÉDAGOGIQUES

443 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

J1 : 03/10/2023
J2 et J3 : 10/10/2023 matin
& 12/10/2023 matin



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

29/08/2023

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

- Quel type de manager êtes-vous ?
- Comprendre les problématiques du management intermédiaire
- Savoir se positionner en tant que manager intermédiaire
- Le rôle du manager en tant qu'animateur d'équipe et contrôleur de tâches
- Gérer l'échange au sein de l'équipe : réunions et échanges informels
- Gérer les compétences de son équipe
- Organiser les tâches et déléguer les missions
- Assurer le lien entre son équipe et son N+1



PUBLICS SPÉCIFIQUES

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



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exercices, mises en situation. Support de cours 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

Olivier DUHAMEL
Logitourisme



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

492 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

17/10/2023 & 18/10/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

12/09/2023

INTÉGRER, PRÉPARER ET ASSURER LE SUIVI DES SAISONNIERS DANS LEURS MISSIONS D'ACCUEIL

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

- Le tuteur accompagnant des saisonniers : son rôle, le niveau d'initiative et de responsabilité du saisonnier, les conditions pour créer un climat de confiance dès l'arrivée
- Le management d'intégration des saisonniers : la préparation de l'arrivée du saisonnier, les aspects pratiques à anticiper, l'accueil du saisonnier
- Le plan d'intégration : accompagner la prise de poste (observation et mise en oeuvre), évaluer les acquis sur les savoirs, savoirs être et savoirs faire
- Les outils d'intégration
- Le bilan de fin de contrat



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Directeurs/responsables, managers intermédiaires.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

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



ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices réalisés durant la formation et d'un quiz.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Claude-Hélène PASCO
Consultante



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

485 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

22/03/2023 & 23/03/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

15/02/2023

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
J1 : de 9h à 12h30 et 13h30 à 17h
J2-3 : de 9h à 12h30



COÛTS PÉDAGOGIQUES

490 € nets de TVA (245 € à partir du 2ème stagiaire du même OT).
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

A définir avec les participants



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

Néant

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

Directions, 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

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Emmanuel TRICOIRE
OTN Formation



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

368 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

27/11/2023 & 28/11/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

23/10/2023

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. 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

368 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

01/06/2023 & 02/06/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

27/04/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Disposer d'outils pour identifier les besoins en documents au regard des risques et compétences
- Connaître les requis pour la marque Qualité Tourisme et identifier les clés pour faire des choix pertinents
- Repérer les axes d'amélioration : forme, contenu des documents et gestion de la base documentaire

PRÉSENTATION

- Des documents adaptés aux besoins : typologie des documents, repérage des obligations documentaires du référentiel Qualité Tourisme, identification des besoins en documents pour une plus grande valeur ajoutée pour l'OT et les équipes, outil pour faire le tri des documents existants, quelle approche en cas de plusieurs BIT
- Faire évoluer la forme et le contenu des documents : opportunités, sources d'évolutions, partage d'expérience
- Gérer le fond documentaire : le cycle de vie des documents (différentes approches), modalités de référencement, revue, validation des documents, arborescence informatique, travail en réseau, dématérialisation, adhésion et implication des équipes, protection et sauvegarde



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Référénts Qualité des Offices de tourisme, qui peuvent être accompagnés de collaborateurs.



PRÉREQUIS

Avoir une expérience dans la mise en œuvre d'une démarche qualité (même si la structure n'a pas encore obtenu la marque Qualité Tourisme).



OUTILS & MÉTHODES

Apports de connaissances et de méthodes, exemples, ateliers et échanges d'expériences. Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des ateliers, quiz et plan d'actions proposé par le stagiaire.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Emmanuelle L'HERMITE
Avéïs



DURÉE & HORAIRES

2 matinée / 7 heures
De 9h à 12h30



COÛTS PÉDAGOGIQUES

186 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

16/01/2023 & 18/01/2023 matins



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

12/12/2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les attributions du CSE et de ses membres
- Connaître les modalités de mise en place d'un CSE
- Maîtriser les règles de fonctionnement d'un CSE

PRÉSENTATION

- Le contexte général et les apports des ordonnances de 2017
- La mise en place du CSE : les élections professionnelles
- Les attributions générales du CSE
- Le CSE dans sa mission de réclamation auprès de l'employeur
- Le CSE dans sa dimension Hygiène et Sécurité
- Le fonctionnement et les moyens d'action du CSE : composition, organisation des séances, recours à des experts, droit d'alerte, responsabilité civile et pénale
- Les moyens d'exercice des fonctions des membres du CSE
- La comptabilité du CSE



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public, plus particulièrement les membres d'un CSE ou représentants de l'employeur en charge du dialogue social.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

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



ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Pierre-Yves GIRAUD
Akina Stratégies



DURÉE & HORAIRES

4 matinées / 14 heures
De 9h à 12h30



COÛTS PÉDAGOGIQUES

429 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

13/11/2023, 14/11/2023, 20/11/2023
& 21/11/2023 matins



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

09/10/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les fondamentaux des marchés publics
- Savoir mettre en œuvre un Mapa pour son Office de tourisme
- Être capable d'exécuter le marché

PRÉSENTATION

- Comprendre l'essentiel des marchés publics : quelles sont les sources du droit qu'il convient de respecter ?
- Le champ d'application et les principes fondamentaux
- Les acteurs de la commande publique et leur rôle (commission d'appel d'offres, pouvoir adjudicateur...)
- Les opérateurs économiques
- Les étapes préalables à la passation des marchés et accords-cadres
- Les procédures : marchés à procédure adaptée, appel d'offres ouvert et restreint, procédure concurrentielle avec négociation, dialogue compétitif, marchés négociés sans pub ni mise en concurrence
- L'accord-cadre à marchés subséquents et/ou à bons de commande
- L'examen et l'analyse des offres
- L'achèvement de la procédure et le contrôle des marchés
- L'exécution des marchés



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Responsables de services marchés et rédacteurs amenés à lancer une procédure de marché.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, travaux pratiques et mises 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

Session 1 : Valognes (50)
Session 2 : Le Havre (76)



VOTRE FORMATEUR

M2I Formation



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

539 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

Session 1 : 30/01/2023 & 31/01/2023
Session 2 : 01/02/2023 & 02/02/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

03/01/2023

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

- Des outils pour gérer son temps
- Organiser ses tâches dans le cadre de la gestion d'un projet
- Anticiper et prioriser
- Gérer son temps de travail au sein d'un collectif

Ce programme sera précisé ultérieurement.



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

A venir.



ÉVALUATION DES ACQUIS

A venir.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

A venir



DURÉE & HORAIRES

14 heures



COÛTS PÉDAGOGIQUES

A venir



DATE DE LA FORMATION

Non définie



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

Non définie

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir construire son discours
- Connaître les règles de communication permettant de capter l'attention de son auditoire
- Être capable de gérer son trac

PRÉSENTATION

- Acquérir des outils pour améliorer son image (posture, présentation, occupation de l'espace)
- Développer ses capacités d'expression (voix, rythme, articulation, intonation)
- Maîtriser ses émotions (conscience de soi, respiration, ancrage)
- Se rendre disponible (attitude ouverte, silences, réactivité, sourire, écoute)
- Créer un lien avec son auditoire (capter l'attention, regard, phrases d'accroche)
- S'adapter à son public (à qui on s'adresse, dans quel contexte)
- Structurer sa prise de parole, qu'elle soit préparée ou improvisée (organisation, plan, gestion du temps)
- Faire passer efficacement un message (sélectionner les idées, aller à l'essentiel, s'impliquer dans le regard et les intentions)



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exercices et mises 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

Hélène JET
La Clé des Champs



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

453 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

16/11/2023 & 17/11/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

12/10/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître son profil émotionnel
- Comprendre le fonctionnement des émotions
- Savoir gérer ses émotions

PRÉSENTATION

- Apprendre à se situer, avoir conscience de soi, se connaître, connaître ses besoins, ses limites, ses valeurs personnelles
- Comprendre le rôle et le message des émotions pour mieux les apprivoiser
- Prendre conscience de l'impact des émotions sur les comportements et raisonnements en situation professionnelle
- Apprendre à identifier les émotions chez soi et chez les autres
- Savoir réguler ses émotions
- Prendre conscience que l'émotion bien utilisée est une force en situation professionnelle
- Développer des ressources et stratégies pour gérer le stress
- Renforcer l'image positive de soi.
- Donner, demander et recevoir les signes de reconnaissance
- S'entraîner au quotidien



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, études de cas, jeux de rôle. Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Sonia RENAULT
Essor Créatif



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

289 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

06/04/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

02/03/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le mécanisme d'un conflit
- Appréhender le concept de communication positive et ses enjeux
- Maîtriser les techniques de communication positive
- Être capable de développer une communication positive en fonction des différentes situations

PRÉSENTATION

- Comprendre les raisons d'une mauvaise communication
- Les enjeux pour une communication réussie
- La communication orale : l'écoute active comme levier de la communication positive
- La communication non verbale : l'espace, les rituels, les mimiques, les gestes du corps
- Identifier et surmonter les freins à la communication positive : la passivité, l'agressivité, la manipulation
- Faire passer un message difficile sans passivité mais aussi sans agressivité
- Rester positif en toute circonstance



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

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



ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Laurent TUFFERY
CQFD



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

472 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

03/04/2023 & 04/04/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

27/02/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les obligations en matière de sécurité au travail (DUER...)
- Savoir quelles sont les obligations d'un établissement recevant du public (ERP) en terme de sécurité

PRÉSENTATION

- La législation portant sur l'obligation de sécurité dans les ERP
- Les différentes catégories d'ERP
- Les obligations pour un ERP de 5ème catégorie sans locaux de sommeil
- Qu'est-ce que le Document Unique d'Evaluation des risques professionnels (DUER) ?
- Le management de la sécurité
- L'élaboration des fiches de risque permettant l'évaluation
- L'élaboration du document unique d'évaluation des risques professionnels



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Dirigeants/responsables, personnels administratifs, référents sécurité.



PRÉREQUIS

Aucun, mais une pratique juridique régulière est souhaitée.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, réponse aux questions des stagiaires. Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Par quiz.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Christian GOSSEAUME
Tourism'development



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

237 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

09/03/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

02/02/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le mécanisme de la combustion
- Apprendre à manipuler un extincteur
- Être capable de procéder à une évacuation

PRÉSENTATION

- Les causes les plus fréquentes des incendies
- La combustion
- Comment prévenir les risques
- Les grands principes d'extinction et les moyens d'extinction
- Mise en œuvre pratique des extincteurs sur le terrain
- Rappel des consignes de sécurité
- Lecture du plan d'évacuation
- Rôle du responsable d'évacuation, des serres file et guides file
- Définition du point de rassemblement



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques et mise en pratique sur un site. Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir de la mise en pratique.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Sapeur-pompier
Incendis



DURÉE & HORAIRES

0.5 jours / 3.5 heures
De 9h à 12h30



COÛTS PÉDAGOGIQUES

167 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

24/01/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

16/12/2022

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir examiner la victime et déclencher l'alerte
- Connaître les gestes qui sauvent
- Être en capacité d'apporter les premiers secours

PRÉSENTATION

- Réaliser une protection
- Alerter
- Apporter les premiers secours en cas d'hémorragie, étouffement, perte de connaissance, arrêt cardiaque (dont l'utilisation d'un défibrillateur), malaise, plaie, brûlure, traumatisme



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Démonstrations, ateliers pratique, mises en situation.



ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des ateliers et mises en situation.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Formateur en secourisme
Incendis



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

182 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

12/01/2023



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

08/12/2022

LANGUES ETRANGÈRES APPLIQUÉES AU TOURISME : ANGLAIS, ALLEMAND, NÉERLANDAIS

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

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

Pour tout autre niveau ou langue, 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



VOTRE FORMATEUR

Inlingua
Pool de formateurs



DURÉE & HORAIRES

Voir page suivante.



COÛTS PÉDAGOGIQUES

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



DATE DE LA FORMATION

Démarrage à tout moment



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

Aucune

LANGUES ETRANGÈRES APPLIQUÉES AU TOURISME : ANGLAIS, ALLEMAND, NÉERLANDAIS

LANGUE	NIVEAU	DURÉE	DATES/HORAIRES	COÛTS PÉDAGOGIQUES
ANGLAIS	Anglais A1 Accueil tourisme Base	20 H	Démarrage à tout moment 7 séances de 9H00 à 12H00	604 €
	Anglais A2 Accueil tourisme Intermédiaire	20 H	Démarrage à tout moment 7 séances de 9H00 à 12H00	604 €
	Anglais B1 Guides Confirmé	20 H	Démarrage à tout moment 7 séances de 9H00 à 12H00	604 €
	Anglais B2 Guides Confirmé	20 H	Démarrage à tout moment 7 séances de 9H00 à 12H00	604 €
ALLEMAND	Allemand Débutant	30 H	Démarrage à tout moment 10 séances de 9H00 à 12H00	830 €
	Allemand A1 Accueil tourisme Base	30 H	Démarrage à tout moment 10 séances de 9H00 à 12H00	830 €
	Allemand A2 Accueil tourisme Intermédiaire	20 H	Démarrage à tout moment 7 séances de 9H00 à 12H00	604 €
	Allemand B1 Guides Confirmé	20 H	Démarrage à tout moment 7 séances de 9H00 à 12H00	604 €
NÉERLANDAIS	Néerlandais Débutant	30 H	Démarrage à tout moment 10 séances de 9H00 à 12H00	830 €
	Néerlandais A1 Accueil tourisme Base	30 H	Démarrage à tout moment 10 séances de 9H00 à 12H00	830 €
	Néerlandais A2 Accueil tourisme Intermédiaire	20 H	Démarrage à tout moment 7 séances de 9H00 à 12H00	604 €

Passage du test de certification en ligne (en option) : nous consulter. Certification délivrée à l'issue du test, permettant de rendre la formation éligible au financement CPF.

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.

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

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.

Gilles BOURGEOIS - BeeTIC

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.

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.

Nicolas COQUILLARD - OTN Formation

Chargé de projets et de la communication au sein d'OTN, Nicolas COQUILLARD accompagne notamment les Offices de Tourisme normands à la mise en place du schéma d'accueil et d'information touristique à l'échelle de leur destination.

Déborah CORDRAY - OTN Formation

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

Stéphane DAVID - CFA SAT Normandie

Dirigeant territorial, Coach professionnel certifié et préparateur mental, Stéphane DAVID intervient comme formateur et consultant auprès de diverses institutions.

Benoît DUDRAGNE - id-rezo

Consultant en e-tourisme et gestion de projets, Benoît DUDRAGNE a été directeur d'Office de Tourisme durant plusieurs années et accompagne désormais les structures touristiques sur leur stratégie digital et l'assistance à maîtrise d'ouvrage.

Dominique DUFOUR - CoManaging

Consultant, formateur et ancien journaliste, Dominique DUFOUR intervient régulièrement auprès d'acteurs du tourisme sur la communication.

Olivier DUHAMEL - Logitourisme

Ayant occupé diverses fonctions au sein d'Offices de Tourisme, notamment celle de manager intermédiaire, Olivier DUHAMEL connaît bien les réalités d'un OT et les problématiques soulevées par l'encadrement d'une équipe.

Charlotte GANDOUET - iD LABS

Conseillère et formatrice en communication et marketing digital, Charlotte GANDOUET dispose d'une solide expérience dans ces domaines au sein de divers secteurs d'activités.

Yosune DE LA GUERRA - Les Passeurs d'Emotions

Consultante intervenant auprès de diverses entreprises touristiques, Yosune DE LA GUERRA a de multiples expériences à son actif, de la direction d'établissements dédiés au tourisme d'affaire à la gestion de boutiques et restauration au sein du groupe Club Med.

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.

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.

Pierre-Yves GIRAUD - Akina Stratégies

Expert en ressources humaines et en management, Pierre-Yves GIRAUD est consultant et dispose d'une longue expérience de directeur des ressources humaines au sein de diverses entreprises.

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

Formatrice 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.

Marie HOUDART - EPRH

Psychologue du travail, Marie HOUDART accompagne les entreprises dans leurs démarches de recrutement de A à Z;

Hélène JET - La Clé des Champs

Formatrice auprès de divers organismes ou entreprises, après 25 ans d'expérience sur les planches, Hélène JET met désormais son expertise des techniques du théâtre pour accompagner les professionnels dans leurs prises de parole en public.

Sophie LANGUILLAUME

Possédant une longue expérience dans la création de boutiques de sites, musées et monuments, Sophie LANGUILLAUME transmet désormais son savoir faire en tant que consultante et formatrice.

Fabienne LEROUX - EPRH

Consultante senior et coach professionnelle certifiée, Fabienne LEROUX dispose d'une solide expérience en gestion des ressources humaines, en particulier sur les questions liées à l'emploi et à la formation.

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.

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. 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.

Sonia RENAULT - Essor Créatif

Après 25 ans d'expérience dans le développement touristique, dont 11 ans en tant qu'animatrice de la FROTSI de pays de la Loire, Sonia RENAULT est désormais Coach professionnelle certifiée.

Héloïse SANSON LACHAUD - starTech Normandy

Graphiste et chargée de communication, Héloïse SANSON LACHAUD maîtrise parfaitement les outils et techniques pour concevoir des supports de communication attractifs.

Bruno TAMAILLON – Tams Consultants

Depuis plus de 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.

Gilles THOMAS - Alpha et Omega

Formateur et consultant spécialisé dans le développement touristique depuis 17 ans, Gilles THOMAS accompagne les territoires, notamment sur le développement de nouvelles ressources financières pour les Offices de Tourisme.

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 piloté destiné à doter les OT d'éléments d'analyse de leurs indicateurs socio-économiques internes.

Laurent TUFFERY - CQFD

Psychologue du travail, Laurent TUFFERY accompagne les entreprises notamment sur les questions de développement personnel, communication interne et psychologie positive.

Cécilia VENDRAMINI - Cadres en Mission

Consultante, formatrice et enseignante, Cécilia VENDRAMINI intervient en management de la prise de parole, en communication délicate et en éthique et responsabilité de la communication.

Eric VOYER - Les Passeurs d'Emotions

Consultant intervenant auprès de divers entreprises touristiques, Eric VOYER dispose d'une solide expérience dans la direction d'établissement hôteliers, restaurants et a été chef de village au sein du groupe Club Med durant plusieurs années.

Cécile VIGNESOULT – Popasch

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.

Ainsi que l'équipe d'Incendis

Pompiers et secouristes.

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 : S'INSCRIRE AUX FORMATIONS

Il suffit de vous inscrire en ligne via le lien suivant : <https://urlz.fr/jntS>

Cette inscription en ligne vous engage à suivre la formation. En cas de non-annulation de votre part au plus tard 60 jours avant le début de la formation, elle vous sera facturée.

ÉTAPE 3 : VALIDER SON INSCRIPTION

En retour, vous recevez par mail :

- Une convention de formation 90 jours avant le début de la formation, à compléter et à nous retourner signée sous 8 jours.
- 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.

Participer aux formations

LIEUX DES FORMATIONS

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

ANNULATION D'UNE FORMATION PAR OTN

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 D'UN STAGIAIRE

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 SANITAIRES

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 au moment du déroulement de la formation. Si la situation sanitaire l'exige, nous pourrions être amenés à transformer les formations prévues en présentiel en formations à distance et quand le format à distance ne sera pas possible, à les reporter.

Nous rappellerons à chaque stagiaire, ainsi qu'au formateur, les règles sanitaires en vigueur à respecter. Par ailleurs, en fonction de la situation, nous nous réservons le droit de demander aux stagiaires et au formateur un pass sanitaire valide pour accéder aux formations en présentiel.

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 lors de votre pré-inscription : etricoire@ottnormandie.fr / 02.72.88.02.44.

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

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 qualité

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 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.

Instantané...



Caen, le 02 juin 2022 à 16h23,
formation "Aimer le suivi de la Marque Qualité Tourisme".

Pour toutes questions, vos interlocuteurs à OTN



Emmanuel TRICOIRE

Chargé de professionnalisation

02 72 88 02 44 / 06 81 29 10 59

etricoire@ottnormandie.fr



Déborah CORDRAY

Administration

02 31 44 82 97 / 06 08 31 35 13

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 : contact@ottnormandie.fr

Site web : www.ottnormandie.fr



facebook.com/otn.normandie



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



■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité à été délivrée
au titre de la catégorie d'actions suivante :
actions de formation

Avec le soutien de

