

FORMATIONS 2026

Salariés des organismes
institutionnels du tourisme



OTN FORMATION
— TOURISME —



Nos formations 2026

ACCUEIL ET INFORMATION DES VISITEURS

Accueillir et informer les clientèles en situation de handicap.
Être force de vente à l'accueil (boutique et billetterie).
Gérer les clients difficiles à l'accueil.
Informer ses visiteurs avec l'appui de l'intelligence artificielle.



PRODUITS ET MARCHÉS

Construire une stratégie commerciale autour du marché du MICE.
Définir et optimiser sa stratégie boutique.
Faire le point sur le cadre légal en matière de commercialisation.
Innover pour animer : repenser ses événements.



MANAGEMENT - GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Continuité ou changement : organisons la confiance.
Devenir le référent "intelligence artificielle" de ma structure.
Manager une équipe intergénérationnelle.
Mettre à jour ses connaissances en droit du travail et sur la convention collective des organismes de tourisme.
Optimiser ses ressources humaines avec l'appui de l'intelligence artificielle.
Performer son rôle de manager d'équipe.



DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RSO

Accompagner les professionnels dans la communication de leurs actions durables (storytelling responsable).
Connaître les bases de la durabilité et de la RSO.
Connaître les principaux labels RSO pour en assurer une communication efficace auprès de son réseau de partenaires.
Développer la commercialisation de produits touristiques responsables.



COMPÉTENCES PERSONNELLES

Optimiser son temps de travail.
Prendre la parole en public.



OUTILS ET TECHNIQUES

Dématérialiser ses documents comptables et administratifs.
Gérer les régies d'avances et de recettes.
Se perfectionner sur Outlook.



COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTÈLES ÉTRANGÈRES

Allemand appliqué au tourisme (initiation à perfectionnement).
Anglais appliqué au tourisme (initiation à perfectionnement).
Néerlandais appliqué au tourisme (initiation à perfectionnement).



ASSURER LA SÉCURITÉ DE TOUS

Devenir sauveteur secouriste du travail (initiation).
Devenir sauveteur secouriste du travail (Maintien et Renouvellement des Compétences MAC).



COMMUNICATION

Améliorer son écriture touristique grâce à l'intelligence artificielle.
Communiquer de façon positive sur le tourisme responsable.
Créer des campagnes sponsorisées sur les réseaux sociaux.
Optimiser sa mission de chargé de communication/marketing grâce à l'intelligence artificielle.



ACCUEIL ET INFORMATION DES VISITEURS



Formation à distance



Formation en présentiel



Nouveauté 2026

ACCUEILLIR ET INFORMER LES CLIENTÈLES EN SITUATION DE HANDICAP

Objectifs

- Connaître et comprendre les besoins des personnes en situation de handicap.
- Connaître la réglementation en vigueur.
- Acquérir l'attitude adaptée en matière d'accueil.
- Adapter son acte de renseignement et savoir créer des outils de communication adaptés.

Public : Conseillers en séjour, personnel d'accueil des sites touristiques, guides

Tarif : 499 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES À L'ACCUEIL

Objectifs

- Comprendre les différents types de clients mécontents et de réclamations.
- Identifier les situations conflictuelles.
- Mieux se connaître pour mieux les gérer et adapter son savoir être.
- Maîtriser les techniques permettant de faire face aux situations difficiles.
- Mettre en place des actions préventives pour limiter les conflits.

Public : Tout public

Tarif : 464 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



ÊTRE FORCE DE VENTE À L'ACCUEIL (BOUTIQUE ET BILLETTERIE)

Objectifs

- Comprendre ce qui suscite l'acte d'achat selon le type de visiteurs.
- Maîtriser les techniques de vente à l'accueil et à distance.
- Savoir adopter les bons arguments de vente : sélection et mise en scène des produits

Public : Conseillers en séjour, personnel d'accueil des sites touristiques, guides

Tarif : 493 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



INFORMER SES VISITEURS AVEC L'APPUI DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Objectifs

- Comprendre l'utilité de l'intelligence artificielle en appui du conseil engagé.
- Être capable de rédiger des prompts efficaces selon la demande du visiteur.

Public : Conseillers en séjour et responsables accueil

Tarif : 540 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



PRODUITS ET MARCHÉS



Formation à distance



Formation en présentiel



Nouveauté 2026

CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE COMMERCIALE AUTOUR DU MARCHÉ DU MICE

Objectifs

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

Public : Service commercialisation

Tarif : 464 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



DÉFINIR ET OPTIMISER SA STRATÉGIE BOUTIQUE

Objectifs

- Identifier les champs d'application du durable dans une boutique.
- Être capable de définir sa gamme de produits et d'identifier ses fournisseurs selon des critères de durabilité.
- Savoir valoriser et rendre une boutique attractive par la mise en scène de produits.
- Être en mesure d'animer son espace boutique

Public : Responsables boutique

Tarif : 536 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



FAIRE LE POINT SUR LE CADRE LÉGAL EN MATIÈRE DE COMMERCIALISATION

Objectifs

- 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).

Public : Service commercialisation

Tarif : 339 € net de TVA

Durée : 1 jour / 7 heures



INNOVER POUR ANIMER : REPENSER SES ÉVÉNEMENTS

Objectifs

- Définir un programme d'animations cohérent, durable et attractif en lien avec le positionnement du territoire et en collaboration avec les acteurs locaux.
- Mettre en valeur les animations proposées par les professionnels du territoire.
- Se positionner comme relai stratégique pour soutenir les organisateurs locaux dans la promotion et la commercialisation.
- Mettre en œuvre une communication efficace pour valoriser le programme d'animations auprès du grand public.

Public : Service événementiel

Tarif : 526 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



MANAGEMENT

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES



Formation à distance



Formation en présentiel



Nouveauté 2026

CONTINUITÉ OU CHANGEMENT : ORGANISONS LA CONFIANCE !

Objectifs

- Comprendre les impacts du renouvellement municipal sur la gouvernance des offices de tourisme.
- Clarifier les rôles, attentes et complémentarités entre Président (élu) bénévole et Directeur (professionnel) salarié.
- Préparer et accompagner les transitions politiques en instaurant une relation de confiance durable.
- Outiller les directeurs pour adapter leur posture managériale à la diversité des profils des élus.
- Capitaliser sur les expériences post-électorales pour renforcer la gouvernance et la coopération.

Public : Directeurs, directrices et responsables ou partenaires du secteur

Tarif : 621 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



DEVENIR LE RÉFÉRENT "INTELLIGENCE ARTIFICIELLE" DE MA STRUCTURE

Objectifs

- Appréhender les enjeux et les limites de l'IA sur les métiers.
- Savoir définir un cadre concernant l'usage de l'IA au sein de la structure.
- Être en mesure d'assurer une veille technologique, sensibiliser et accompagner les équipes à l'IA.

Public : Tout public

Tarif : 590 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



MANAGER UNE ÉQUIPE INTERGÉNÉRATIONNELLE

Objectifs

- Savoir identifier les principales générations et en comprendre les différences de valeurs, de motivations et de comportements.
- Pouvoir prévenir les risques de conflits intergénérationnels.
- Être capable de valoriser les complémentarités entre les générations.

Public : Directeurs et responsables

Tarif : 568 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



METTRE À JOUR SES CONNAISSANCES EN DROIT DU TRAVAIL ET SUR LA CONVENTION COLLECTIVE DES ORGANISMES DE TOURISME

Objectifs

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

Public : Directeurs et responsables

Tarif : 562 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



MANAGEMENT

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES



Formation à distance



Formation en présentiel



Nouveauté 2026

OPTIMISER SES RESSOURCES HUMAINES AVEC L'APPUI DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Objectifs

- Comprendre l'utilité de l'intelligence artificielle dans la gestion de ses ressources humaines.
- Pouvoir optimiser la rédaction de fiches de poste et la sélection de candidats.
- Mieux cerner les besoins en formation grâce à l'intelligence artificielle.

Public : Toutes personnes en charge de la gestion des ressources humaines

Tarif : 584 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



PERFORMER SON RÔLE DE MANAGER D'ÉQUIPE

Objectifs

- Être capable de piloter un service au quotidien : organisation du travail, coordination d'équipe, suivi, gestion des problèmes.
- Être en mesure de fixer ses objectifs opérationnels et évaluables.
- Savoir développer et maintenir l'engagement de l'équipe.
- Être en capacité de maintenir et de développer les compétences de son équipe.
- Être capable d'assurer le lien entre son équipe et son N+1.

Public : Managers d'équipe composée d'au moins 4 personnes

Tarif : 590 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RSO



Formation à distance



Formation en présentiel



Nouveauté 2026

ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS DANS LA COMMUNICATION DE LEURS ACTIONS DURABLES (STORYTELLING RESPONSABLE)

Objectifs

- Connaître les besoins et habitudes de consommation des visiteurs en matière de produits touristiques responsables.
- Maîtriser les codes pour valoriser ses actions responsables, sans tomber dans le greenwashing ou greenhushing.
- Pouvoir accompagner les professionnels dans la maîtrise et la mise en œuvre ces pratiques de communication.

Public : Service Communication
/ Partenariats

Tarif : 557 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



CONNAÎTRE LES PRINCIPAUX LABELS RSO POUR EN ASSURER UNE COMMUNICATION EFFICACE AUPRÈS DE SON RÉSEAU DE PARTENAIRES

Objectifs

- Savoir identifier les principaux labels RSO et leurs caractéristiques.
- Connaître leur procédure d'obtention.
- Être en mesure de communiquer efficacement sur les atouts de ces labels auprès de ses partenaires.
- Conseiller le label adapté aux besoins et caractéristiques des professionnels.

Public : Chargé(e) de mission RSO

Tarif : 557 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



CONNAÎTRE LES BASES DE LA DURABILITÉ ET DE LA RSO

Objectifs

- Comprendre les enjeux du tourisme durable et de la RSO.
- Identifier les bonnes pratiques.
- Connaître l'écosystème des acteurs du tourisme durable et de la RSO.
- Maîtriser les étapes de mise en œuvre de ces démarches.

Public : Chargé(e) de mission RSO

Tarif : 430 € net de TVA

Durée : 1 jour / 7 heures



DÉVELOPPER LA COMMERCIALISATION DE PRODUITS TOURISTIQUES RESPONSABLES

Objectifs

- Connaître les besoins et habitudes de consommation des visiteurs en matière de produits touristiques responsables.
- Identifier les professionnels engagés dans le tourisme responsable.
- Identifier les plateformes de commercialisation de produits touristiques responsables.

Public : Service commercialisation

Tarif : 551 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



COMPÉTENCES PERSONNELLES



Formation à distance



Formation en présentiel



Nouveauté 2026

OPTIMISER SON TEMPS DE TRAVAIL

Objectifs

- 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.

Public : Tout public

Tarif : 575 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC

Objectifs

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

Public : Tout public

Tarif : 583 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



OUTILS ET TECHNIQUES



Formation à distance



Formation en présentiel



Nouveauté 2026

DÉMATÉRIALISER SES DOCUMENTS COMPTABLES ET ADMINISTRATIFS

Objectifs

- Appréhender les enjeux et obligations de la dématérialisation.
- Connaître les outils et méthodes pour dématérialiser ses documents.
- Savoir choisir la solution à mettre en œuvre.
- Être capable de planifier et de mettre en œuvre la dématérialisation de ses documents.

Public : Service Administratif
/ Comptabilité

Tarif : 558 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



SE PERFECTIONNER SUR OUTLOOK

Objectifs

- Être capable de personnaliser son interface.
- Savoir gérer la messagerie et ses contacts avec les fonctions avancées.
- Pouvoir archiver, classer et rechercher ses éléments.
- Être en mesure d'utiliser le calendrier de manière optimale.
- Pouvoir gérer ses tâches avec Outlook.

Public : Tout public

Tarif : 414 € net de TVA

Durée : 1 jour / 7 heures



GÉRER LES RÉGIES D'AVANCES ET DE RECETTES

Objectifs

- Connaître le cadre réglementaire des régies d'avances et de recettes.
- Comprendre les rôles et responsabilités des différentes parties prenantes.
- Maîtriser le fonctionnement des régies.

Public : Service Administratif
/ Comptabilité

Tarif : 558 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTÈLES ÉTRANGÈRES



Formation à distance



Formation en présentiel



Nouveauté 2026

ALLEMAND APPLIQUÉ AU TOURISME (INITIATION À PERFECTIONNEMENT)



Objectifs

Être en mesure d'accueillir les visiteurs en utilisant des formules de politesse appropriées et savoir les renseigner dans leur langue.

Public : Tout public

Durée & Tarifs :

20 heures - Perfectionnement - 837 € net de TVA

30 heures - Débutant - 1070 € net de TVA



ANGLAIS APPLIQUÉ AU TOURISME (INITIATION À PERFECTIONNEMENT)



Objectifs

Être en mesure d'accueillir les visiteurs en utilisant des formules de politesse appropriées et savoir les renseigner dans leur langue.

Public : Tout public

Durée & Tarifs :

20 heures - Perfectionnement - 824 € net de TVA

30 heures - Débutant - 1070 € net de TVA



NÉERLANDAIS APPLIQUÉ AU TOURISME (INITIATION À PERFECTIONNEMENT)



Objectifs

Être en mesure d'accueillir les visiteurs en utilisant des formules de politesse appropriées et savoir les renseigner dans leur langue.

Public : Tout public

Durée & Tarifs :

20 heures - Perfectionnement - 837 € net de TVA

30 heures - Débutant - 1070 € net de TVA



ASSURER LA SÉCURITÉ DE TOUS



Formation à distance



Formation en présentiel



Nouveauté 2026

DEVENIR SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL : INITIATION

Objectifs

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

Public : Tout public

Tarif : 430 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



DEVENIR SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL : MAINTIEN ET ACTUALISATION DES COMPETENCES (MAC)

Objectifs

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

Public : Tout public

Tarif : 280 € net de TVA

Durée : 1 jours / 7 heures



COMMUNICATION



Formation à distance



Formation en présentiel



Nouveauté 2026

AMÉLIORER SON ÉCRITURE TOURISTIQUE GRÂCE À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Objectifs

- Comprendre les spécificités de l'écriture touristique en fonction des différentes cibles.
- Identifier les forces et limites de l'IA dans la rédaction de contenus.
- Être capable de développer sa créativité rédactionnelle avec l'appui de l'IA.
- Savoir relire, corriger et humaniser les productions de l'IA.

Public : Service communication

Tarif : 510 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



CRÉER DES CAMPAGNES SPONSORISÉES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Objectifs

- Appréhender les enjeux des campagnes sponsorisées.
- Savoir identifier les bonnes pratiques visuelles et rédactionnelles.
- Être capable de créer une campagne de publicité efficace.
- Pouvoir définir des indicateurs de performance de ses campagnes.

Public : Service communication

Tarif : 464 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



COMMUNIQUER DE FAÇON POSITIVE SUR LE TOURISME RESPONSABLE

Objectifs

- Maîtriser les enjeux du tourisme responsable.
- Connaître les clés d'une communication bienveillante et persuasive.
- Savoir valoriser les pratiques durables sans culpabiliser.
- Être capable de créer des messages engageants pour les différents publics (Nudges...).

Public : Service communication

Tarif : 585 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



OPTIMISER SA MISSION DE CHARGÉ(E) DE COMMUNICATION / MARKETING GRÂCE À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Objectifs

- Comprendre l'utilité de l'intelligence artificielle dans sa mission.
- Être capable d'automatiser des tâches récurrentes de marketing digital.
- Pouvoir optimiser sa stratégie de communication avec l'appui de l'IA.

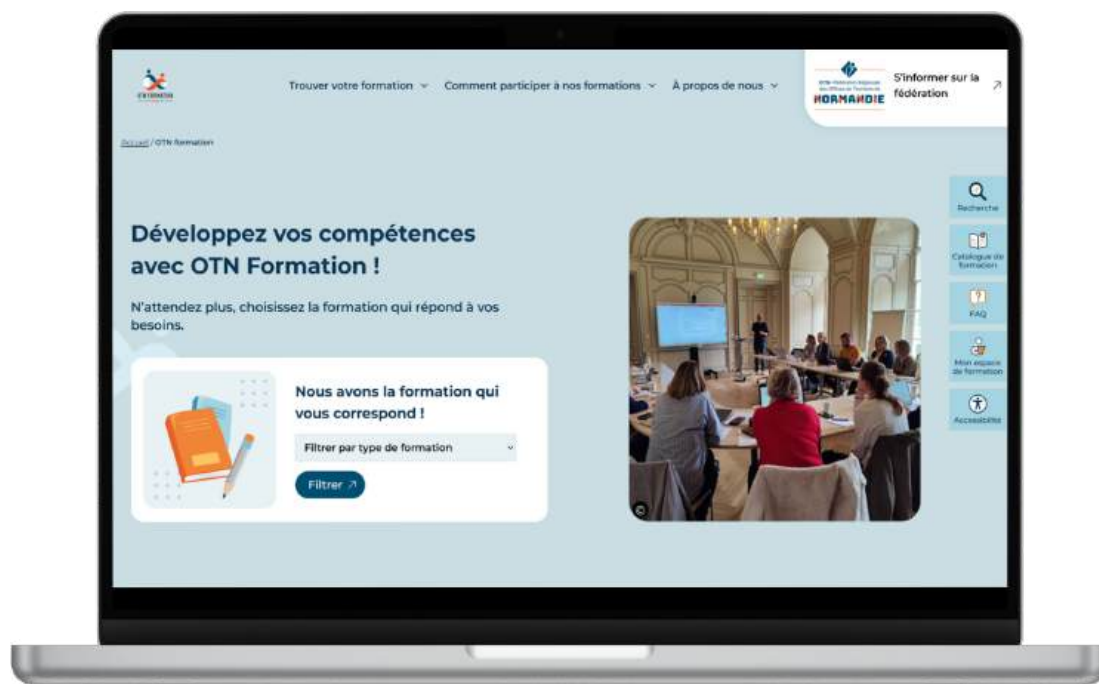
Public : Service communication

Tarif : 608 € net de TVA

Durée : 2 jours / 14 heures



Retrouvez le programme détaillé de toutes nos formations et les modalités d'inscription sur :
www.ottnormandie.fr



Pour toutes questions, vos interlocutrices à OTN Formation



Pauline ROGER

Chargée de professionnalisation

-

07 68 58 92 07

proger@ottnormandie.fr



Déborah CORDRAY

Administration

-

06 08 31 35 13

dcordray@ottnormandie.fr

OTN Formation

Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie

320, boulevard Le Val - étage 01

14 200 HEROUVILLE-SAINT-CLAIR

www.ottnormandie.fr



Suivez les actualités d'OTN sur notre page LinkedIn

[linkedin.com/company/otn-fédération-régionale-des-offices-de-tourisme-de-normandie](https://www.linkedin.com/company/otn-fédération-régionale-des-offices-de-tourisme-de-normandie)

Avec le soutien de



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

