

FORMATIONS 2024

- 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 2024, avec une cinquantaine de formations, dont près de la moitié sont inédites ! Pas moins de 40 formateurs différents seront mobilisés pour animer les sessions qui vous sont proposées.

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 également en compte l'évolution constante de vos métiers, impactés par les changements sociétaux que nous vivons actuellement.

Parmi les thèmes retenus et les offres sélectionnées pour 2024, nous continuons ainsi à porter une attention particulière aux enjeux sociaux et environnementaux.

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 !

N'hésitez-pas à diffuser ce catalogue à l'ensemble de votre équipe, afin que chacun puisse identifier les modules de formation qu'il souhaite suivre.



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 proposées 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 coûts vous seront précisés en fonction du nombre de participants. 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.

SIMPLIFIEZ 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 dispensées 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, pourquoi pas vous ?

Nos formations 2024

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 les clientèles en situation de handicap



P.11 - Optimiser la gestion de la documentation en OT

PROPOSER DES PRODUITS ADAPTÉS A SES CLIENTÈLES

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

P.13 - Gérer et développer les ventes de la boutique



P.14 - Organiser un événement de A à Z



P.15 - Visites guidées : apprendre à écrire des histoires autour du patrimoine



P.15 a - Performer sa posture de guide



P.15 b - Adapter ses visites guidées et sa médiation aux situations de handicap

P.16 - Développer la clientèle des scolaires

P.16 a - Proposer des visites à destination des scolaires



P.17 - Optimiser ses relations avec les TO et agences de voyage



P.18 - Développer la clientèle des camping-caristes



P.19 - Accueillir les clubs de voitures et les motards



P.20 - Optimiser la vente d'une offre touristique sur un salon et en évaluer les retombées

SAVOIR COMMUNIQUER EFFICACEMENT



P.21 - Repenser sa stratégie de communication selon l'approche client

P.22 - Mieux rédiger : décrire pour séduire

P.23 - Faire évoluer son magazine de destination



P.24 - Analyser son site web



P.25 - Collaborer avec un influenceur : un projet à encadrer



P.26 - Sensibiliser et inciter les visiteurs à adopter des écogestes



P.27 - Créer des campagnes sponsorisées sur les médias sociaux



P.27 a - S'initier à ChatGPT pour le tourisme



P.27 b - Ecrire efficacement pour le web touristique avec ChatGPT



P.27 c - Générer des visuels percutants avec ChatGPT et Dall-E 3 pour vos réseaux sociaux, sites web et newsletters



P.27 d - Optimiser son SEO avec ChatGPT

DÉVELOPPER SES RELATIONS PRESTATAIRES

P.28 - Mettre en place une écoute client avec les prestataires de sa destination

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

PILOTER SA STRUCTURE, MANAGER ET GÉRER SES RESSOURCES HUMAINES

P.30 - Mettre à jour ses connaissances en droit du travail et convention collective

P.31 - Maîtriser une méthodologie de gestion de projet

P.32 - Intégrer, préparer et assurer le suivi des saisonniers dans leurs missions d'accueil



P.33 - Initier une démarche de qualité de vie au travail



P.34 - Anticiper les risques psychosociaux en entreprise



P.35 - Mettre en place des entretiens annuels efficaces

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 a - Animer sa Démarche Qualité™ par l'intelligence collective

P.39 - Démarche qualité : alléger sa structure documentaire pour la rendre plus opérationnelle



P.40 - Animer de façon efficace son groupe qualité de destination (GQD)

P.41 - S'initier à la démarche RSE au sein de son Office de Tourisme



P.42 - Marque employeur : attirer et conserver les talents au sein de sa structure



P.43 - Utiliser les fonctions avancées d'Excel

RENFORCER SES COMPÉTENCES PERSONNELLES



P.44 - Intégrer le changement dans mes missions

P.45 - Gérer ses émotions en situation professionnelle



P.46 - Apprendre à lâcher prise dans son travail

P.46 a - Prendre la parole en public

P.46 b - Optimiser son temps de travail

ASSURER LA SÉCURITÉ DE TOUS

P.47 - Connaître les obligations d'un OT en matière de sécurité

P.48 - Gérer une première intervention lors d'un incendie



P.49 - Devenir sauveteur secouriste du travail

COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTÈLES ÉTRANGÈRES

P.50 - Anglais (niveau intermédiaire à confirmé)

P.50 - Allemand (niveau débutant à confirmé)

P.50 - Néerlandais (niveau débutant à intermédiaire)

P.52 - VOS FORMATEURS EN QUELQUES MOTS

P.56 - COMMENT S'INSCRIRE AUX FORMATIONS ?

P.57 - PARTICIPER AUX FORMATIONS

P.59 - NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

P.60 - COMMENT NOUS TROUVER ?

VALORISER SON EXPERTISE DE DESTINATION POUR ENCHANTER LE CLIENT

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.



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

583 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

26/03/2024 & 27/03/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

20/02/2024

SADI : BIEN CONNAÎTRE SES CLIENTÈLES POUR REPOSITIONNER SES BUREAUX D'ACCUEIL

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 2024 : 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



VOTRE FORMATEUR

Nicolas COQUILLARD
OTN Formation



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

220 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

28/11/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

24/10/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- La réglementation et le handicap en chiffres
- Le handicap moteur : connaître les contraintes architecturales et mise en situation en fauteuil, la mise en accessibilité de son site et ses contenus, ce qu'il y a à savoir sur les prestataires
- Le handicap auditif : connaître la surdité, la malentendance et les outils (boucle magnétique, document FALC, vidéo LSF,...)
- Le handicap visuel : connaître la non-voyance et la malvoyance, les adaptations techniques, les chiens guides, le braille, le gros caractère et la synthèse vocale
- Le handicap mental : connaître la déficience et la différence entre handicap mental, maladie mentale et handicap psychique, l'accueil des personnes en situation de handicap mental, le logiciel LIREC
- La marque Tourisme et Handicap : présentation de la marque, démarches à suivre



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Conseillers en séjour, responsables accueil, médiateurs et guides, référents qualité, labels et marques.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports de connaissances théoriques, ateliers, mises en situation. Support de cours remis aux participants, ainsi qu'un lexique et une liste des fournisseurs.



ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir d'un cas pratique.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Sophie PAPIN
AccessiTour



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

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



DATE DE LA FORMATION

15/01/2024 & 16/01/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

20/12/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le lien entre stratégie de l'OT et la gestion de la documentation
- Savoir formaliser l'actualisation et la mise à jour de l'information et de la documentation
- Améliorer sa gestion des stocks
- Adapter sa documentation à une pratique plus durable

PRÉSENTATION

- La définition de sa stratégie de communication et de partenariats : document de l'OT et des tiers
- L'actualisation et la mise à jour de l'information et la documentation : exigences du référentiel Qualité Tourisme TM
- La gestion des stocks : organisation de sa réserve, aménagement de son espace d'accueil, méthode et analyse de gestion des stocks
- Gérer sa documentation de manière plus responsable : bonnes pratiques, sensibilisation des visiteurs et de professionnels



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Responsables qualité, responsables accueil , binômes responsable accueil et chargé(e) des éditions, conseillers en séjour.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apport théorique, ateliers pour des exercices pratiques, démonstration à partir de documents ou pratiques des OT (demandés en amont), cas pratiques et échanges d'expériences. Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Sophie DURDILLY
So Touristique



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

269 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

08/02/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

08/01/2024

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

- La place des habitants sur le territoire et les enjeux liés à cette cible
- La création et la promotion de nouvelles offres à destination des clientèles locales
- L'implication des habitants dans l'accueil et l'animation du territoire
- La mobilisation des habitants dans la diffusion de l'offre et la promotion de la destination



PUBLICS SPÉCIFIQUES

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



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

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



ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des exercices réalisés durant la formation et du plan d'actions.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Françoise SCHMITT
Divinement bon



DURÉE & HORAIRES

4 matinées / 14 heures
De 9h à 12h30



COÛTS PÉDAGOGIQUES

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



DATE DE LA FORMATION

14/03/2024, 15/03/2024,
18/03/2024 & 19/03/2024 matins



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

08/02/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

- Les indicateurs de suivi et les actions correctives : indices de suivi d'achat, suivi mensuel / annuel
- La réglementation : affichage des prix, tickets de caisse, soldes et promotions
- Le merchandising de gestion : définition, prix moyen de l'offre / prix moyen de la demande, loi de Pareto, méthode ABC / FMR
- La gestion de stock et l'inventaire : outils de gestion des stocks, démarque, inventaire
- Le reporting : choisir les bons indicateurs pour la constitution d'un tableau de bord efficient



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Personnes en charge de la boutique.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

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



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Sophie LANGUILLAUME
POPASCH



DURÉE & HORAIRES

1.5 jours / 10.5 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h



COÛTS PÉDAGOGIQUES

394 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

10/01/2024, 11/01/2024
& 12/01/2024 matins



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

20/12/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les différentes étapes de l'organisation d'un événement (avant, pendant et après)
- Être capable de gérer les aspects logistiques de l'événement
- Maîtriser la communication interne et externe
- Savoir manager et coordonner les équipes
- Être en mesure d'intégrer la dimension écoresponsable d'un événement

PRÉSENTATION

- Les différentes typologies d'événements et leurs parties-prenantes
- Les bénéfices et enjeux pour les destinations, notamment en matière de développement durable
- La définition des objectifs de son projet d'événement, en phase avec les attentes du public ciblé, Le positionnement marketing, le diagnostic de sa destination pour s'appuyer sur ses atouts et son identité, et les ressources à identifier pour mener son projet d'événement

En intersession : le stagiaire approfondit son projet

- Partage des projets
- Construction du projet et recherche des partenaires, organisation de la logistique, limitation de l'impact environnemental, conception des supports de communication impactants
- Mobiliser et manager les équipes, communiquer via les prescripteurs
- Bilan de l'événement

En intersession : le stagiaire conçoit son projet d'événement

- Présentation des projets d'événements et identification des problématiques



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés de l'événementiel, du marketing, du développement touristique.



PRÉREQUIS

Avoir un projet d'événement ou un événement existant à optimiser.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques et méthodologiques, exemples, ateliers, étude de cas. Mise en application. Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

J1 et 4 : à distance
J2-3 : en fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Françoise SCHMITT
Divinement bon



DURÉE & HORAIRES

3 jours / 21 heures
J1 et 4 : de 9h à 12h30
J2-3 : de 9h à 12h30 et 13h30 à 17h



COÛTS PÉDAGOGIQUES

659 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

J1 : 01/10/2024 matin
J2-3 : 16/10/2024, 17/10/2024
J4 : 19/11/2024 matin



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

27/08/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre l'importance de l'imaginaire dans une visite
- Savoir créer un univers imaginaire autour d'un lieu ou d'un personnage historique
- Être capable d'écrire des légendes autour du patrimoine

PRÉSENTATION

- Les bases de l'écriture d'une visite contée
- Présentation des projets de visites contées
- Qu'est-ce qu'une visite contée ?
- Comment rédiger un récit épique et le mettre en situation ?
- La collecte des éléments du récit
- Le canevas du storytelling
- Le portrait du guide-témoin
- La mise en voix de la visite contée



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Personnes en charge de la conception et la conduite de visites guidées.



PRÉREQUIS

Venir avec un projet de visite de 1h à 1h30, à transformer en visite contée.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, étude de cas, atelier d'écriture, improvisations théâtrales à partir des personnages créés pour renforcer le travail d'écriture.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Joanne GÉNINI
Atelier des Talents



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

480 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

25/01/2024 & 26/01/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

20/12/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Renforcer sa posture de guide-conférencier
- Savoir interpréter une visite classique, contée ou décalée
- Être capable de créer de l'interaction avec le public

PRÉSENTATION

- La posture de guide : où j'en suis dans mon métier ? qu'est-ce que j'aimerais voir évoluer dans mes conférences ? Quelle serait ma visite idéale ?
- Qu'est qu'une visite classique ? contée ? décalée ? théâtralisée ? Comment interpréter et incarner un personnage ? Comment le mettre en situation ?
- Entraînement corporel : occuper l'espace, libérer la voix, renforcer la présence
- Improvisations théâtrales : créer un personnage, faire exister un imaginaire, faire exister une situation
- Entraînement à la mise en situation et à l'interprétation de la visite-conférence : préparation corporelle, mise en voix et improvisation, interprétation et mise en situation individualisée



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Guides.



PRÉREQUIS

Venir avec une visite existante.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, échanges d'expériences, entraînement à la mise en situation et à l'interprétation.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Joanne GÉNINI
Atelier des Talents



DURÉE & HORAIRES

2 jours / 16 heures
De 9h à 13h et 14h à 18h



COÛTS PÉDAGOGIQUES

Formation gratuite (prise en charge assurée dans le cadre d'un dispositif spécial). Attention, nombre de places limité !



DATE DE LA FORMATION

Reportée aux **05/12/2024**
& **06/12/2024**



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

31/10/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les attentes des personnes en situation de handicap lors des visites
- Connaître les outils compensatoires
- Développer les réflexes comportementaux face aux différents types de handicaps
- Savoir mener une visite guidée adaptée à tous les publics
- Acquérir les techniques pour accompagner une personne en situation de handicap dans ses déplacements

PRÉSENTATION

- Présentation des handicaps et des problématiques rencontrées
- Présentation des outils adaptés : livrets de visites, dessins agrandis, thermogonflés ou thermoformés, circuit historique en braille, texte de visites ou commentaire adapté, signalétique et pictogrammes
- Les notions pour une bonne audiodescription
- La rédaction d'un texte simplifié et adapté pour qu'il soit compris par tous



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Personnes en charge des visites guidées.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, exemples, mises en situations, cas pratique. Un livret de notes de stages est remis à chaque stagiaire : il comprend l'intégralité de la présentation théorique, un lexique et une liste des fournisseurs.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Julie LEGRAND
Accessitour



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

Formation gratuite (prise en charge assurée dans le cadre d'un dispositif spécial). Attention, nombre de places limité !



DATE DE LA FORMATION

11/03/2024 & 12/03/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

05/02/2024

DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE DES SCOLAIRES

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

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



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Personnes en charge de la commercialisation, des animations.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, échanges en visio avec des acteurs du monde éducatif, exercices pratiques, structuration de fiches actions en individuel. Support de cours remis aux participants, ainsi qu'un accès à un espace numérique.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Marie TAMAILLON
Tams Consultants



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

452 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

30/01/2024 & 01/02/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

18/01/2024

PROPOSER DES VISITES À DESTINATION DES SCOLAIRES

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

Exercices réalisés durant la formation.



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

Formation gratuite (prise en charge assurée dans le cadre d'un dispositif spécial). Attention, nombre de places limité !



DATE DE LA FORMATION

28/03/2024 & 29/03/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

22/02/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Pouvoir identifier les acteurs de la distribution de ses produits
- Savoir mettre en place un démarchage efficace : périodes, argumentaires, posture commerciale
- Etre capable de fidéliser les TO et agences de voyage

PRÉSENTATION

- Les acteurs de la distribution de vos produits : leurs attentes, leurs besoins, leurs avis sur les OGD, ce qu'ils attendent d'un partenariat avec vous
- Comment créer et optimiser vos relations avec les TO et agences de voyages ? : comment fonctionne un partenariat privé / public ?
- Le rôle d'un réceptif local
- Quel partenariat économique ?
- Mise en place d'un démarchage efficace : périodes, argumentaires, posture commerciale, positionnement de votre OGD : comment s'opère la prospection ? Avec quels outils ? Le discours à tenir face aux distributeurs
- La relance, le maître mot du commercial
- Mettre en place des indicateurs d'efficacité et d'efficience



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Responsables commerciaux, chargés de montage de produits, chargés de promotion.



PRÉREQUIS

Avoir créé sa gamme d'offres.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques et pratiques, outils de veille, benchmark et enquête, témoignages et retours d'expériences, coaching.



ÉVALUATION DES ACQUIS

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

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



DATE DE LA FORMATION

21/03/2024 & 28/03/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

15/02/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

- Connaissances de base en matière d'usage, de comportement et de réglementation
- Problématiques liées à aux camping-caristes sur les territoires
- Stratégie d'accueil de la clientèle des camping-caristes sur les territoires : analyser l'offre et la fréquentation, développer une offre cohérente
- Développer les outils de communication adaptés, avant, pendant et après le séjour



PUBLICS SPÉCIFIQUES

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



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports de connaissances théoriques, conseils opérationnels. Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Hervé BIGNON
François Tourisme Consultants



DURÉE & HORAIRES

1 jour / 7 heures
De 9h à 12h30



COÛTS PÉDAGOGIQUES

310 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

Reportée aux 10/12/2024
& 12/12/2024 matins



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

05/11/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les acteurs de la filière
- Identifier les comportements et attentes de ces clubs
- Proposer des produits et adapter ses services à cette clientèle
- Communiquer sur les produits et services attendus

PRÉSENTATION

- Les profils des clubs Autos et Motos
- Les modes d'organisation
- L'importance des activités touristiques chez ces publics
- Les besoins et attentes : lors des déplacements, sur place, en termes d'activités
- Idées de produits et services
- Communication et commercialisation des offres : prospection passive/prospection active



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Responsables commerciaux, chargés de montage de produits, chargés de promotion.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, fourniture d'expériences, d'exemples illustratifs concrets, exercices appliqués, études de cas des participants. Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Florence DERONCE
Athlane



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

362 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

03/04/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

28/02/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir bien préparer un salon
- Pouvoir adopter la bonne posture commerciale sur un salon
- Etre capable d'assurer le suivi des contacts post salon
- Savoir évaluer les retombées d'un salon

PRÉSENTATION

- La préparation et l'animation d'une présentation commerciale sur un salon : définition de l'objectif commercial, sélection de la gamme de produits à vendre et de ses caractéristiques, prospection et invitation des clients, techniques d'animation des ventes sur le salon
- Le suivi, l'évaluation et l'optimisation des retombées commerciales : méthodes de suivi, indicateurs de retombées, relances, accompagnement...



PUBLICS SPÉCIFIQUES

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



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, analyse d'exemples, Support de cours remis aux participants



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Guy CASTAGNE
Akina Stratégies



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

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



DATE DE LA FORMATION

14/05/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

09/04/2024

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 éditoriale pour capter ses différentes clientèles
- Etre capable de construire et piloter son plan de communication

ANNULÉE

PRÉSENTATION

- Les 18 leviers d'acquisition d'une destination touristique
- Comprendre le vrai cycle du client : avant, pendant, après
- Qu'est-ce qu'une bonne stratégie de contenus ?
- Les 10 tendances de contenus
- Comment anticiper la potentiel d'un contenu ?
- La réalisation d'un planning éditorial



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés de communication.



PRÉREQUIS

Connaissance des axes stratégiques de l'organisme, de ses objectifs de communication et de son positionnement.



OUTILS & MÉTHODES

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



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Grégory CASSIAU
Les Conteurs



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

495 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

02/10/2024 & 03/10/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

28/08/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Affiner son champ 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

Exercices d'écriture réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

J1 : en e-learning. Présentation à distance le 06/02/2024 de 9h30 à 10h
J2-3 : à distance



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

725 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

J1 : à partir du 06/02/2024 (en e-learning)
J2-3 : 18/03/2024 et 19/03/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

18/12/2023

ANNULÉE

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

- 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
- Définition de 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

J1 : en e-learning
J2-3 : à distance



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

725 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

J1 : en e-learning
J2-3 : 12/06/2024 et 13/06/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

21/05/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Pouvoir identifier les évolutions réglementaires et technologiques de l'analyse d'audience et de sites
- Etre capable d'utiliser des outils de web analytics et d'audience pour optimiser la performance de son site
- Savoir définir ses indicateurs de performance
- Pouvoir identifier les actions d'amélioration de la performance de son site web

PRÉSENTATION

- Les tendances du web : profil et habitudes d'achat des consommateurs, évolutions depuis le web 1.0, tendances actuelles et web 4.0, réflexes d'un numérique responsable, outil de veille technologique, réglementaire et de marché avec un agrégateur de contenu
- La performance de son site web : indicateurs clés de suivi de la performance web, web analytics, lire et écrire un rapport d'analyses de site web
- L'impact du SEO sur son site web
- L'état des lieux du site web : expérience utilisateur, performance, trafic et leviers, éco-conception du site
- La mise en place d'actions de développement : tableau de suivi des actions correctives, planning de mise en œuvre des actions et suivi des résultats, réduction de l'impact environnemental de son site web



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés de communication, responsables web.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, présentation d'outils fonctionnels pour chaque étape du processus, diagnostic digital de sites web, démonstration en ligne des outils digitaux.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Jean-Baptiste BODARD
ID LABS



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

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



DATE DE LA FORMATION

Reportée aux 24/09/2024
& 01/10/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

20/08/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Être capable de mesurer les enjeux de la relation avec un influenceur
- Savoir identifier les acteurs du secteur de l'influence et leurs statuts
- Pouvoir disposer de solutions pratiques et directement opérationnelles sur le plan juridique et fiscal
- Acquérir des réflexes dans la mise en place du partenariat

PRÉSENTATION

- Les acteurs du secteur et les statuts de l'influenceur : votre entreprise : l'annonceur ; les intermédiaires de l'annonceur : l'agence de communication, le média ; les différents statuts de l'influenceur : l'influenceur prestataire (l'agence de mannequin, l'influenceur entreprise), le salarié
- Les contrats d'influenceur : les types de contrats, les clauses essentielles, la « rémunération » de l'influenceur



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés de communication, community managers.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, cas pratiques et partages d'expérience. Remise du guide des bonnes pratiques contractuelles.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants (possibilité de suivre la session à distance)



VOS FORMATEURS

Nadège RIEDERER-LEMARCHAND
et Sarah BRIERE
FIDAL



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

307 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

18/01/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

20/12/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre et maîtriser les notions de « changement d'attitude et de comportement »
- Identifier les freins aux écoGESTES
- Apprendre à travailler en intelligence collective
- Créer des outils efficaces pour inciter les visiteurs aux écoGESTES (ateliers de co-création de nudges)

PRÉSENTATION

- Comprendre les mécanismes du changement de comportement : quelles difficultés ? quelles solutions ? :
- Comprendre le travail en intelligence collective : outils d'aide à la création de solutions de communication au changement de comportement en matière environnementale, freins au changement de comportement demandé et leviers psycho-sociologiques à mettre en oeuvre : ateliers de co-création à partir de problématiques de changement de comportement



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Personnes en charge de l'accueil, de la relation client, de la communication des structures touristiques. Un questionnaire de positionnement (niveau et attentes) est envoyé au stagiaire en amont de la formation.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, étude de cas concret, analyse pratique, outils d'aide, ateliers en sous-groupes de co-création d'outils de sensibilisation. Kit dématérialisé remis aux stagiaires (1 jeu de 22 cartes biais et leviers - des fiches et feuilles structurantes - le support de la formation).



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz et exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

Hérouville Saint-Clair



VOTRE FORMATEUR

Jean-Marc BADAROUX
NUDGE ME



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

860 euros nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

20/11/2024 & 21/11/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

16/10/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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 des campagnes

PRÉSENTATION

- Présentation des différents réseaux sociaux et leurs possibilités en matière de campagnes sponsorisées
- Le fonctionnement de base de la publicité sur les réseaux sociaux et les différents types de campagnes
- Le modèle économique de la publicité en ligne
- La configuration et le paramétrage de son compte publicitaire
- Les techniques rédactionnelles de base pour ses publicités
- La création des visuels ou vidéos performantes pour la publicité en ligne
- Les facteurs clés de succès d'une campagne de publicité sur les réseaux
- Le pilotage de ses campagnes et la mesure de leur performance



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés de communication, de commercialisation, community managers. Un questionnaire de positionnement (niveau et attentes) est envoyé au stagiaire en amont de la formation.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques et cas pratiques. Sur la dernière séance, les participants créeront une campagne de A à Z. Remise du guide des bonnes pratiques contractuelles.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Yoann PINTURALT
Logitourisme



DURÉE & HORAIRES

1,5 jour / 10,5 heures
De 9h à 12h30



COÛTS PÉDAGOGIQUES

360 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

05/11/2024, 07/11/2024 &
12/11/2024 matins



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

01/10/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre et évaluer l'utilité de l'Intelligence Artificielle et de ChatGPT dans le secteur du tourisme
- Apprendre à créer des prompts (commande) efficaces pour ChatGPT
- Évaluer et optimiser l'utilisation de prompts simples en fonction du contexte et de ses objectifs professionnels

PRÉSENTATION

- Introduction à l'intelligence artificielle et à ChatGPT dans le tourisme
- Les principes de base et techniques pour construire un prompt efficace
- L'usage pratique de ChatGPT en fonction du contexte et de ses objectifs professionnels (en mode tutoriel à sélectionner selon le métier exercé)



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public. Un questionnaire de positionnement (niveau et attentes) est envoyé au stagiaire en amont de la formation.



PRÉREQUIS

Une certaine aisance avec l'usage des outils web et une sensibilité au marketing et à la communication.



OUTILS & MÉTHODES

Alternance d'apports théoriques, de travaux pratiques, travail individuel sur des cas pratiques ou sur les contenus de chaque stagiaire. Les stagiaires travaillent directement sur ChatGPT 3,5 (version gratuite) et chatGPT4 s'ils sont abonnés.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

E-learning



VOTRE FORMATEUR

id-rezo



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

295 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

A tout moment



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

A tout moment

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les évolutions en cours du web avec les contraintes de lecture et de visibilité qui en découlent
- Comprendre et faire usage des fonctions de base de ChatGPT
- Faire usage de ChatGPT dans le positionnement marketing, le contenu rédactionnel en considérant la visibilité et la dimension expérientielle

PRÉSENTATION

- Les contraintes de lecture sur le web avant d'écrire
- Les préalables marketing avant d'écrire avec ChatGPT : connaître ses clients et répondre à leurs besoins, qualifier son territoire ou son entreprise pour mieux vendre, convaincre avec ses avantages concurrentiels, construire des pages web bien structurées
- La rédaction sur le web : améliorer sa technique d'écriture



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Rédacteurs web, chargés de la communication, responsables marketing, Content Manager. Un questionnaire de positionnement (niveau et attentes) est envoyé au stagiaire en amont de la formation.



PRÉREQUIS

Une première expérience de rédaction sur un site Internet touristique, une certaine aisance rédactionnelle et avoir suivi un module d'initiation à l'intelligence artificielle.



OUTILS & MÉTHODES

Alternance d'apports théoriques, de travaux pratiques, travail individuel et en groupe sur des cas pratiques ou sur les contenus de chaque stagiaire. Les stagiaires travaillent directement sur ChatGPT.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz et exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Benoit DUDRAGNE
id-rezo



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

470 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

08/04/2024 & 11/04/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

04/03/2024

GÉNÉRER DES VISUELS PERCUTANTS AVEC CHATGPT ET DALL-E 3 POUR VOS RÉSEAUX SOCIAUX, SITES WEB ET NEWSLETTERS



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le fonctionnement de la synergie ChatGpt / Dall-E 3
- Créer des images, illustrations ou visuels en totale cohérence avec vos contenus textuels pour une efficacité maximale
- Appréhender les potentialités et les limites de ces outils pour un usage professionnel dans le secteur du tourisme

PRÉSENTATION

- Le Fonctionnement d'une IA générative d'images
- Le visual prompting : les spécificités dans la construction de votre demande textuelle (visual prompting) avec ChatGPT / Dall-E 3
- Visual prompting Dall-E 3 dans ChatGPT : la composition d'un prompt, exploiter un visuel existant, modifier les images générées
- L'analyse des ressources et outils disponibles



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Chargés de la communication, chargés de marketing, Content Manager, Community Manager, graphistes maquettistes. Un questionnaire de positionnement (niveau et attentes) est envoyé au stagiaire en amont de la formation.



PRÉREQUIS

Sensibilité au monde de l'image, de la création graphique et de la photo et avoir suivi un module d'initiation à l'intelligence artificielle.



OUTILS & MÉTHODES

Alternance d'apports théoriques, de travaux pratiques, travail individuel et en groupe sur des cas pratiques ou sur les contenus de chaque stagiaire. Les stagiaires travaillent directement sur ChatGPT.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz et exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

id-rezo



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

295 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

Avancée au 21/03/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

15/02/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre et faire bon usage de Chat GPT dans sa stratégie de référencement
- Apprendre à créer des prompts SEO (commande) efficaces pour ChatGPT
- Évaluer et optimiser l'utilisation des prompts SEO en fonction du contexte et des problématiques de visibilité du territoire et de la destination
- Appréhender un plan d'action de contenu SEO

PRÉSENTATION

- La construction d'un prompt efficace en SEO et recommandations
- L'usage pratique des 10 conseils clefs pour augmenter la visibilité de ses pages web en fonction du contexte et de ses objectifs professionnels
- L'utilisation de prompts SEO structurés
- Des usages plus approfondis de ChatGPT pour son SEO



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Rédacteurs web, chargés de la communication, Content Manager, Community Manager. Un questionnaire de positionnement (niveau et attentes) est envoyé au stagiaire en amont de la formation.



PRÉREQUIS

Une certaine aisance sur les techniques de visibilité des pages web, une sensibilité au marketing et à la communication et avoir suivi un module d'initiation à l'intelligence artificielle.



OUTILS & MÉTHODES

Alternance d'apports théoriques, de travaux pratiques et d'autodiagnostic, travail individuel et en groupe sur des cas pratiques ou sur les contenus de chaque stagiaire. Les stagiaires travaillent directement sur ChatGPT.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz et exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Arnaud MAES
id-rezo



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

295 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

Avancée au 18/03/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

12/02/2024

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

ANNULÉE

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 capitaliser sur le GQD (cellule d'analyse et d'écoute des clients à l'échelle de l'OT et de la destination)
- Être en capacité d'analyser les données, de déterminer et de suivre les actions correctives à mettre en place

PRÉSENTATION

- Le pilotage de l'écoute client
- La gestion des réclamations, le positionnement de l'Office de Tourisme
- Les enjeux et indicateurs du pilotage de l'e-réputation, l'accompagnement des socioprofessionnels
- Les enquêtes de satisfaction
- L'implication des prestataires et la mobilisation du Groupe Qualité de Destination



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

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

315 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

Reportée aux 12/11/2024
& 15/11/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

08/11/2024

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

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

- Présentation du dispositif : 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, mais avoir une certification
- 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

Quiz et 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

220 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

10/09/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

06/08/2024

METTRE À JOUR SES CONNAISSANCES EN DROIT DU TRAVAIL ET CONVENTION COLLECTIVE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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

PRÉSENTATION

- Rappel des bases et mise à niveau en matière de droit du travail : contrat de travail, fiche de poste, entretiens, Document Unique d'Évaluation des Risques, congés payés, durée du temps de travail, frais de déplacements, règlement intérieur et notes de service, Comité Social et Economique, Compte Epargne Temps...
- Les ordonnances Macron : la fusion des CE, CHSCT et DP, les accords d'entreprise, le référendum pour les TPE de moins de 20 salariés, les emplois saisonniers, le télétravail, le délai de saisine des Prud'hommes, le licenciement économique, le droit à la déconnexion, le compte personnel d'activité
- La loi « Avenir professionnel » : l'apprentissage, les travailleurs handicapés, la reconversion, l'utilisation du DIF/CPF, l'assurance chômage



PUBLICS SPÉCIFIQUES

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



PRÉREQUIS

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



OUTILS & MÉTHODES

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



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Christian GOSSEAUME
Tourism'development



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

427 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

07/10/2024 & 08/10/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

02/09/2024

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 expérimentiels. 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

Exercices pratiques réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Magali CLARENS
Öppi Consulting



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

519 € nets de TVA.
+ 72 € pour votre rapport BELBIN
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

05/12/2024 & 06/12/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

31/10/2024

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, savoir-être et savoir-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

Exercices réalisés durant la formation et 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

445 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

13/03/2024 & 14/03/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

07/02/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de la QVT
- Connaître le cadre législatif et réglementaire en matière de santé & sécurité au travail
- Etablir un état des lieux de la QVT dans sa structure
- Etre capable de construire son plan d'actions QVT
- Faire vivre la démarche de QVT dans son organisation

ANNULÉE

PRÉSENTATION

- L'élaboration du projet de QVT : intérêt, effets, méthodologie
- La charte QVT : diagnostic de l'entreprise et rédaction de la charte, la faire comprendre aux collaborateurs, constituer un comité de pilotage
- La démarche QVT au quotidien : plan d'actions, suivi dans le temps
- La démarche QVT dans une approche globale : impacts sur les pratiques managériales, harmonisation avec les accords sur l'égalité professionnelle et les enjeux de santé au travail, lutte contre les risques psychosociaux et amélioration du bien-être au travail, lutte contre le phénomène d'absentéisme et du manque d'engouement professionnel, impact de la démarche au niveau économique



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Managers, DRH, responsables RSE.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apport théorique, travaux pratiques. Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Christiane DI JORIO
M2I Formation



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

463 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

Reportée aux 17/10/2024
& 18/10/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

12/09/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre ce que sont les risques psychosociaux (RPS) au travail
- Être capable de mettre en place des mesures de prévention face à ces risques
- Pouvoir mettre en place un système d'alertes et être en capacité d'agir rapidement

PRÉSENTATION

- Définition des risques psychosociaux : la souffrance au travail, le burn-out, bore-out et brown-out (manque de sens dans son travail), le droit à la déconnexion, l'isolement. Repérer les risques et en connaître les facteurs
- Les principaux enjeux des RPS pour l'entreprise : humain, économique, juridique (risque pénal), médiatiques et managériaux
- Approche générale sur les sources des RPS : cerner les comportements managériaux, identifier les risques et réagir, choisir des indicateurs (absentéisme, conflits, plaintes...)



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Managers, managers intermédiaires, DRH, responsables RSE.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apport théorique, études de cas, jeux, jeux de rôle. Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Laurent TUFFERY
CQFD



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

264 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

Reportée au 08/11/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

30/09/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir préparer ses entretiens annuels
- Etre capable d'adopter une posture permettant la conduite d'entretiens constructifs
- Pouvoir capitaliser sur ces entretiens pour ajuster l'organisation interne, les besoins de montée en compétences et la stratégie de l'entreprise

ANNULÉE

PRÉSENTATION

- Les enjeux et bénéfices pour l'entreprise, les managers, les collaborateurs
- La préparation de l'entretien annuel : conditions matérielles, grille d'entretien, communication auprès du collaborateur
- Le déroulement et les phases de l'entretien annuel d'évaluation : mettre à l'aise, rappeler les buts et le déroulement de l'entretien, faire le bilan de la période écoulée, valoriser les points forts et réussites, fixer de nouveaux objectifs SMART de performance ou de compétence pertinents et motivants, formuler un axe de progrès, identifier les moyens, faire émerger les besoins en formation
- Gérer le temps, recentrer les échanges sur l'objectif
- Programmer le suivi des objectifs



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Managers et managers intermédiaires.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apport théorique, mises en situation. Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Julien HAUCOURT
EM Normandie Compétences



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

280 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

Reportée au 09/10/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

04/09/2024

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

Quiz et 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

Quiz et 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

420 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

13/11/2024 & 14/11/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

09/10/2024

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

Quiz et à exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

J1 à distance
J2 : 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

420 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

Reportée aux 16/12/2024
& 17/12/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

12/11/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les notions d'intelligence collective
- Comprendre le rôle de facilitateur
- Être capable d'animer sa démarche qualité™ en utilisant les jeux cadres
- Pouvoir dynamiser ses rencontres avec ses parties prenantes : socio-professionnels, collectivité, habitants
- Savoir dynamiser sa démarche qualité™ en interne

PRÉSENTATION

- L'intelligence collective : présentation de la démarche et de son fonctionnement
- Comprendre le rôle et la posture du facilitateur dans l'intelligence collective
- Comprendre et appliquer des jeux cadres qui peuvent servir dans l'animation de sa Démarche Qualité™



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Responsables Qualité Tourisme.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apport théorique, réflexion en groupe sur la base d'un cas concret, mise en situation, travail en collectif. Support de cours et boîte à remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants.



VOTRE FORMATEUR

Sylvain PELLIER
Accessitour



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

594 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION
01/10/2024, 02/10/2024
& 03/10/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION
27/08/2024

DÉMARCHE QUALITÉ : ALLÉGER SA STRUCTURE DOCUMENTAIRE POUR LA RENDRE PLUS OPÉRATIONNELLE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Disposer d'outils pour identifier les besoins en documents au regard des risques et compétences
- Connaître les exigences de 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

ANNULÉE

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, approche dans le cas de plusieurs BIT
- L'évolution de la forme et du contenu des documents : opportunités, sources d'évolutions, partage d'expérience
- La gestion du 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

Etre engagé en 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

Ateliers, quiz et plan d'actions proposé par le stagiaire.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Emmanuelle L'HERMITE
Avéis



DURÉE & HORAIRES

2 matinées / 7 heures
De 9h à 12h30



COÛTS PÉDAGOGIQUES

220 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

Reportée aux 19/11/2024
& 21/11/2024 matins



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

15/10/2024

ANNULÉE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mesurer efficacement la satisfaction client
- Dynamiser l'animation des réunions du Groupe Qualité de Destination
- Mobiliser les partenaires sur des projets à l'échelle de la destination

PRÉSENTATION

- Rappel des exigences de la Marque Qualité Tourisme™ concernant le Groupe Qualité de Destination
- Quelles sont les ambitions de l'OT vis-à-vis de son GQD ?
- Performer l'écoute clients
- Animer efficacement son GQD : quel contenu proposer ?
- Animer efficacement son GQD : méthodes et outils



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Responsables qualité.



PRÉREQUIS

Etre marqué ou engagé dans la Marque Qualité Tourisme™.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques et exercices pratiques.
Support de cours et outils remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quizz et exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Romane MOREAU
OTN Formation



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

220 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

15/10/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

05/09/2024

ANNULÉE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de la Responsabilité Sociétale des Entreprises, adaptés aux Offices de Tourisme
- Connaitre le rôle du référent RSE et de chaque membre de l'équipe dans cette démarche
- Découvrir l'outil de diagnostic RSE de sa structure
- Savoir impliquer ses collègues dans la démarche RSE

PRÉSENTATION

- L'intérêt pour les Offices de Tourisme d'entrer en démarche RSE
- Le rôle du référent RSE
- Les étapes de mise en place d'une démarche RSE
- Comment impliquer ses collègues dans la démarche RSE : méthode et leviers
- Découvrir l'outil de diagnostic de sa structure
- Quelles actions concrètes mettre en place pour engager sa structure dans la RSE ?



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

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



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Romane MOREAU
OTN Formation



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

220 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

10/10/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

05/09/2024

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

ANNULÉE

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

Exercices réalisés durant la formation et à froid et mise en application post formation.



LIEU DE LA FORMATION

A distance



VOTRE FORMATEUR

Fabienne LEROUX
EPRH



DURÉE & HORAIRES

4 demi-journées / 14 heures
J1 et J4 : de 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

22/01/2024 après-midi,
23/01/2024 matin, 25/01/2024 matin
& 29/01/2024 après-midi



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

20/12/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir gérer des listes de données en mode tableau
- Etre capable de créer des formules à l'aide des fonctions complexes d'Excel
- Pouvoir créer des tableaux croisés dynamiques
- Etre en mesure d'automatiser les mises en forme

PRÉSENTATION

- Pourquoi utiliser les fonctions avancées d'Excel ?
- La gestion des données en mode tableau : utiliser les fonctions avancées de tri et de filtrage pour analyser les données plus rapidement
- Les formules complexes et fonctions avancées : fonctions logiques, de recherche, de texte, de calcul. Combiner différentes fonctions pour créer des formules spécifiques
- Les tableaux croisés dynamiques : alimenter un tableau croisé dynamique, utiliser les tableaux pour générer des graphiques, utiliser les fonctions de calcul et de filtres
- L'automatisation des mises en forme : formules de mise en forme conditionnelle, mises en forme personnalisées, styles personnalisés, macros



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.



PRÉREQUIS

Maîtriser les fonctions de base d'Excel.



OUTILS & MÉTHODES

Apport théorique et mise en pratique. Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz et exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Thomas LEROY
StarTech Normandy



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

415 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

25/11/2024 & 26/11/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

21/10/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appréhender les phases que traverse l'individu face au changement
- Mieux connaître sa personnalité face au changement
- Identifier et activer les leviers permettant de gérer une situation de changement
- Être capable de devenir acteur du changement dans ses missions

PRÉSENTATION

- Les facteurs de changement : observer sa perception vis à vis du changement, reconnaître sa capacité, déjà existante, à traverser le changement
- La mobilisation vers le changement : identifier les leviers qui donnent envie de changer, les différentes étapes du processus du changement
- La levée des résistances : faire face à ses résistances en les identifiant et en repérant ses mécanismes de défense, transformer sa zone de vulnérabilité en force d'action
- La mise en mouvement : se mettre en mouvement face à l'inconnu, devenir leader de son propre changement : construire son plan d'action

3 mois après la formation : séance de réajustement pour analyser comment chaque participant a avancé et s'entraider.



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apport théorique, mises en situation, travaux et cas pratiques. Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, mises en situation et exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Sophie MOREAU
We Bloom



DURÉE & HORAIRES

2 jours / 14 heures
De 9h à 12h30 et 13h30 à 17h
+ 1 séance de 2h à distance



COÛTS PÉDAGOGIQUES

479 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

Reportée aux 14/03/2024 & 15/03/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

15/02/2024

GÉRER SES ÉMOTIONS EN SITUATION PROFESSIONNELLE

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 et lâcher prise
- 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, expérimentations, exercices, jeux et feedback, exercices de centration, ancrage et relaxation. Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Sonia RENAULT
Essor Créatif



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

Reportée aux 10/10/2024
& 11/10/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

05/09/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les bénéfices du lâcher prise pour plus d'efficacité professionnelle
- Être capable de prendre du recul sur son travail
- Connaître les méthodes permettant de lâcher prise

PRÉSENTATION

- Qu'est-ce que le lâcher prise ? : accepter son stress et gérer ses émotions
- L'analyse de ses propres mécanismes du stress
- Les bienfaits du lâcher prise, pour gagner en efficacité professionnelle
- Les outils et les techniques de prévention et de gestion efficace du stress



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apport théorique, cas pratiques, ateliers, mises en situation sous forme de théâtre forum. Support de cours remis aux participants.



ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Stéphane DAVID
CFA SAT



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

427 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

02/12/2024 & 03/12/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

28/10/2024

PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC

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

Quiz et exercices réalisés durant la formation.



LIEU DE LA FORMATION

Session 10 et 11/12 à Caen
Session 12 et 13/12 à Granville



VOTRE FORMATEUR

Hélène JET
La Clé des Champs



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

490 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

10/12/2024 & 11/12/2024
Session supplémentaire : 12 et 13/12/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

05/11/2024

46 a

OPTIMISER SON TEMPS DE TRAVAIL

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

- Diagnostiquer ses pratiques : organisation, relation au temps, relation aux autres
- Clarifier ses missions et ses priorités : formuler des objectifs SMART
- Maîtriser le flux des événements : prendre conscience de ses cycles d'activité pour pouvoir anticiper et planifier, distinguer l'urgent de l'important, éviter de se disperser
- S'inscrire dans un collectif : moyens de communication et règles de fonctionnement
- Passer en revue son organisation personnelle : organiser ses journées, gérer son agenda
- Construire un plan d'action personnel : objectifs et indicateurs, outils et méthodes d'organisation, de communication et de travail en équipe



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Apports théoriques, présentation d'outils et méthodes, échanges de pratiques et mises en situation.



ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir du plan d'action du stagiaire.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Denis DESVIGNES
CQFD



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

480 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

18/11/2024 & 19/11/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

14/10/2024

ANNULÉE

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

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

260 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

Reportée au 17/09/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

13/08/2024

GERER UNE PREMIERE INTERVENTION LORS D'UN INCENDIE

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

En option : exercice d'évacuation de 2h.



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

187 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)
En option : exercice d'évacuation de 2h :
pour les tarifs, nous consulter.



DATE DE LA FORMATION

22/03/2024 matin



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

16/02/2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

PRÉSENTATION

- Le cadre juridique de son intervention
- La réalisation d'une protection
- L'examen de la victime
- L'alerte
- Le secours
- Les actions de prévention
- Le plan d'organisation de prévention de l'entreprise
- L'utilisation du matériel



PUBLICS SPÉCIFIQUES

Tout public.



PRÉREQUIS

Aucun.



OUTILS & MÉTHODES

Démonstrations, ateliers pratiques, mises en situation.



ÉVALUATION DES ACQUIS

A partir des ateliers et mises en situation. Certificat SST remis selon l'évaluation des acquis.



LIEU DE LA FORMATION

En fonction de l'origine des participants



VOTRE FORMATEUR

Formateur en secourisme
Incendies



DURÉE & HORAIRES

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



COÛTS PÉDAGOGIQUES

360 € nets de TVA.
Frais d'inscription en sus (montants p.4)



DATE DE LA FORMATION

29/01/2024 & 30/01/2024



DATE LIMITE D'INSCRIPTION

20/12/2023

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 base et intermédiaire (accueil) à confirmé (accueil et guides)
- Allemand : niveau débutant, base et intermédiaire (accueil) à confirmé (accueil et guides)
- Néerlandais : niveau débutant, base et 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.



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 Base	20 H	Démarrage à tout moment 7 séances de 9H00 à 12H00	637 €
	Anglais A2 Accueil Intermédiaire	20 H	Démarrage à tout moment 7 séances de 9H00 à 12H00	637 €
	Anglais B1 Accueil et Guides Confirmé	20 H	Démarrage à tout moment 7 séances de 9H00 à 12H00	637 €
	Anglais B2 Accueil et Guides Confirmé	20 H	Démarrage à tout moment 7 séances de 9H00 à 12H00	637 €
ALLEMAND	Allemand Accueil Débutant	30 H	Démarrage à tout moment 10 séances de 9H00 à 12H00	864 €
	Allemand A1 Accueil Base	30 H	Démarrage à tout moment 10 séances de 9H00 à 12H00	864 €
	Allemand A2 Accueil Intermédiaire	20 H	Démarrage à tout moment 7 séances de 9H00 à 12H00	637 €
	Allemand B1 Accueil et Guides Confirmé	20 H	Démarrage à tout moment 7 séances de 9H00 à 12H00	637 €
NÉERLANDAIS	Néerlandais Accueil Débutant	30 H	Démarrage à tout moment 10 séances de 9H00 à 12H00	864 €
	Néerlandais A1 Accueil Base	30 H	Démarrage à tout moment 10 séances de 9H00 à 12H00	864 €
	Néerlandais A2 Accueil Intermédiaire	20 H	Démarrage à tout moment 7 séances de 9H00 à 12H00	637 €

* nets de TVA.

+ 50 euros pour l'accès au centre de ressources/exercices.

Passage du test de certification en ligne (en option) : nous consulter. Certification délivrée à l'issue du test.

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.

Hervé BIGNON - François Tourisme Consultants

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

Jean-Baptiste BODARD - IDLABS

Consultant en stratégie marketing et digitale, Jean-Baptiste BODARD possède une expérience de 20 ans dont 9 à l'international. IDLABS a accompagné la création de plusieurs sites web d'OT normands.

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.

Grégory CASSIAU - Les conteurs

Spécialiste reconnu par les organismes institutionnels et privés du tourisme, Grégory CASSIAU intervient notamment dans les domaines du marketing de contenus, stratégie de marque, éditoriale et visuelle, rédaction de contenus, prises de vues, social média et GRC.

Guy CASTAGNE - Akina Stratégies

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

Magali CLARENS - Öppi Consulting

Psychologue, formatrice, consultante et directrice d'études, Magali CLARENS est accréditée sur la méthode BELBIN (rôles en équipe).

Françoise CLERMONT - CoManaging

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

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 du sport, Stéphane DAVID intervient comme formateur et consultant auprès de diverses institutions.

Yosune DE LA GUERRA - Les Passeurs d'Emotions

Consultante intervenant auprès de divers 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.

Denis DESVIGNES - CQFD

Coach professionnel certifié, Denis DESVIGNES accompagne les collaborateurs des entreprises en matière de développement personnel et de management. Il transmet son expérience professionnelle en organisation du travail.

Florence DERONCE - Athlane

Directrice d'études et formatrice occasionnelle, Florence DERONCE intervient sur les champs du marketing et de l'innovation produits, services, équipements, événements, et expérience. Elle a à son actif plusieurs missions d'étude, d'accompagnement ou de conseil dans le secteur des clubs autos et motos dans le cadre d'activités touristiques.

Christiane DI JORIO - M2I Formation

Coach professionnelle, Christiane DI JORIO accompagne les managers sur l'efficacité managériale : communication, manager RH, management de la collaboration, engagement et motivation, éthique, responsabilité sociale et solidarité managériale.

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.

Sophie DURDILLY - So Touristique

Avec plus de 15 ans d'expérience dans le tourisme, Sophie DURDILLY est auditrice Qualité Tourisme™. Son parcours lui a permis de découvrir toutes les facettes des Offices de Tourisme,

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.

Joanne GEMINI - Atelier des Talents

Comédienne, metteuse en scène, autrice et formatrice, Joanne GEMINI enseigne depuis plus de 20 ans l'art d'Être en public.

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.

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.

Julien HAUCOURT - EM Normandie Compétences

Formateur et consultant en management, RH et communication, Julien HAUCOURT intervient notamment sur l'accompagnement des collaborateurs et managers dans la gestion et le développement de leurs compétences.

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 - POPASCH

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.

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.

Thomas LEROY - StarTech Normandie

Développeur web et formateur, Thomas LEROY possède une maîtrise parfaite des fonctions avancées d'Excel.

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.

Sophie MOREAU - We Bloom

Experte en approche humaine innovante, Sophie MOREAU est passée par le monde des Offices de Tourisme, avant de devenir consultante et formatrice en intelligence collective.

Romane MOREAU - OTN Formation

Dernière arrivée dans l'équipe d'OTN, Romane MOREAU est notamment en charge d'accompagner les OT dans la mise en place de leur démarche RSE et la transition responsable de leur destination, en leur transmettant des outils et méthodes conçus avec les OT normands. Elle participe également aux différents travaux sur le déploiement du tourisme responsable à l'échelle locale et nationale.

Sophie PAPIN - AccessiTour

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

Claude-Hélène PASCO - Consultante

Après avoir été directrice d'Office de Tourisme, Claude-Hélène 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.

Yoann PINTURAUULT - Logitourisme

Expert en développement web, stratégies et marketing digitaux, Yoann PINTURAUULT anime par ailleurs des réseaux socio-professionnels.

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, en développement personnel au sein des entreprises.

Françoise SCHMITT - Alliances Consultants Tourisme

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

Marie TAMAILLON - Tams Consultants

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

Emmanuel TRICOIRE – OTN Formation

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

Laurent TUFFERY - CQFD

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

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.

Sans oublier :

Le pool de formateurs en langues d'Inlingua

Natifs ou ayant vécu dans l'un des pays dont ils enseignent la langue.

L'équipe de juristes de FIDAL

Spécialisée en droit de la propriété intellectuelle et en droit fiscal.

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/nXUa>
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 par vos soins 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 inscription : etricoire@ottnormandie.fr / 06 81 29 10 59.

Nous pourrions ainsi étudier ensemble les modalités d'accessibilité à la 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.



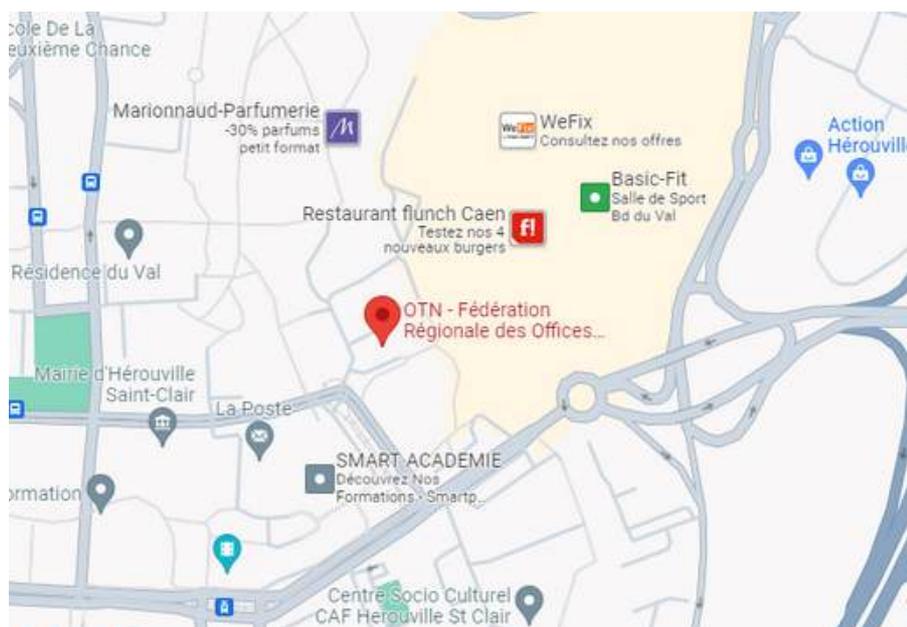
La certification qualité a été délivrée
au titre de la catégorie d'actions suivante :
actions de formation

Comment nous trouver ?

Les formations en présentiel se déroulent désormais dans les locaux d'OTN * :

** sauf exception.*

320, Bd Le Val 14 200 HEROUVILLE SAINT-CLAIR



Pour nous trouver facilement, une agence bancaire Société Générale et une pharmacie sont situées au rez-de-chaussée de l'immeuble. Pour être sûr d'arriver au bon bâtiment, vous pouvez entrer « pharmacie du théâtre – Hérouville » sur Google Map. Accès sous le porche (côté plain pied), **étage 01** (à ne pas confondre avec l'étage 1).



Accès :

En voiture : parking gratuit situé à l'arrière de l'immeuble.

En transport en commun : depuis la gare SNCF de Caen, prendre le Tramway 1 direction Hérouville-Saint-Clair (arrêt terminus situé à 50 mètres de nos locaux).

Pour toutes questions, vos interlocuteurs à OTN Formation



Emmanuel TRICOIRE

Chargé de professionnalisation

06 81 29 10 59

etricoire@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

14 200 HEROUVILLE-SAINT-CLAIR

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

