



# FORMATIONS 2019

UNE OFFRE DE FORMATION CONÇUE POUR LES PROFESSIONNELS DU TOURISME

[www.trajectoires-tourisme.com](http://www.trajectoires-tourisme.com)

**TRAJECTO***i***RES**  
Tourisme

PÔLE PROFESSIONNALISATION  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



L'économie touristique, de plus en plus globalisée, est en pleine transformation : clientèles de plus en plus exigeantes avec de nouvelles attentes, concurrence accrue, arrivée de nouveaux acteurs sur le marché, évolutions réglementaires et juridiques, transformation digitale... Ces évolutions amènent à repenser les structures, les organisations et les métiers : nouvelles manières de travailler ensemble, à distance et dans d'autres lieux, nouvelles formes de management, nouvelles ressources et nouvelles approches marketing... Adapter et renforcer les compétences de chacun par la formation est incontournable pour maintenir et développer la performance des organisations dans cet environnement complexe en mouvement permanent.

## TRAJECTOIRE TOURISME, QUI SOMMES-NOUS ?

Acteur incontournable de la formation pour les professionnels du tourisme, des loisirs et de la culture en Auvergne-Rhône-Alpes depuis plus de 6 ans, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme propose une offre complète de formations continues.

Pôle de formation regroupant 9 structures qui travaillent en réseau, Trajectoires Tourisme dispose d'interlocuteurs sur l'ensemble de la région.

L'offre de formation s'adresse à tous les professionnels du secteur, publics et privés : offices de Tourisme, agences départementales, collectivités locales, sites touristiques, culturels et de loisirs, stations de montagne, hébergeurs...

À la recherche de la bonne solution de formation ?

- Nous vous orientons vers la formation idéale
- Nous prenons en charge la gestion administrative de vos formations
- Nous vous accompagnons pour optimiser la prise en charge financière de vos projets de formation.



**150**

formations



**15**

domaines  
de formations



**1 376**

stagiaires



**16 600**

heures  
de formations



**80**

formateurs  
consultants experts

### NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

Nos formateurs sont rigoureusement sélectionnés pour leur expertise dans leurs domaines de compétences et leur pédagogie confirmée. Ces formateurs, plus de 80, interviennent pour nous sur l'ensemble du territoire de la Région Auvergne Rhône-Alpes.



**TRAJECTOIRES TOURISME EST RÉFÉRENCÉ SUR DATADOCK**

Toutes nos formations peuvent être proposées à nos financeurs (n° DD)

**QUI SOMMES-NOUS ?** P.2

**NOTRE PROGRAMME DE FORMATIONS INTER-ENTREPRISES** P.7

**NOS PARCOURS CERTIFIANTS** P.8

**NOS SOLUTIONS INTRA & SUR-MESURE** P.9

**ACCUEIL & CONSEIL** P.10

- Appréhender les clients mécontents et les situations conflictuelles
- Conciergerie de Destination
- Déployer sa stratégie d'accueil
- Développer une attitude commerciale à l'accueil
- Développer une relation client dynamique à travers un conseil personnalisé tout au long du séjour
- Faire du conseil en séjour hors les murs
- Gérer l'attente et les flux de visiteurs en période de forte affluence

**APIDAE** P.12

- Découvrir et prendre en main Apidae
- Editer son agenda d'animation avec Apidae
- Gérer son projet numérique avec Apidae
- Mettre en place la délégation Apidae à ses partenaires
- Rédiger efficacement son contenu éditorial dans Apidae

**CHARGÉ DE PROJETS E-TOURISME** P.14

- Assistance au Management Numérique de Destination
- GrANT Reporter Numérique
- Session d'évaluation ANT

**CLIENTÈLES TOURISTIQUES** P.15

- Développer la clientèle cyclotouriste
- Développer la clientèle familiale
- Développer la clientèle nature
- Développer la clientèle Pêcheurs (tourisme halieutique)
- Développer la clientèle scolaire
- MICE, positionner le Tourisme d'Affaires sur votre Territoire-Destination

**COMMUNICATION** P.17

- Bien rédiger pour le Web pour optimiser son efficacité
- Créer des vidéos sur smartphone pour booster sa stratégie sociale instantanée
- Concevoir ses campagnes digitales publicitaires sur les réseaux sociaux
- Développer ses relations Blogueurs / Influenceurs pour promouvoir son offre touristique
- Du guide au magazine de destination : bâtir un projet éditorial séduisant
- Gérer sa e-réputation
- Live et contenus éphémères : élaborer une stratégie sociale
- Mesurer et analyser sa performance sur les réseaux et médias sociaux
- Mieux rédiger : l'art de décrire pour séduire
- Optimiser sa stratégie et dynamiser sa présence sur les réseaux sociaux
- Optimiser ses relations presse off/online
- Photos : techniques de prises de vue pour valoriser son hébergement
- Savoir répondre aux journalistes

## CONCEPTION & MARKETING DE PRODUITS

P.22

- Crowdfunding : Concevoir une campagne de financement participatif
- Gamification : le jeu au service de son offre
- Intégrer les principes de l'inbound dans sa stratégie de marketing digital
- Le design thinking : créer de nouvelles offres en associant le client
- Organiser un événement de A à Z
- Packager un produit touristique : de la conception à la commercialisation
- Repenser son positionnement motivationnel et sa stratégie Marketing avec les Neurosciences
- Savoir concevoir et mener une visite guidée

## DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

P.25

- Bâtir et mettre en œuvre son argumentaire commercial
- Développer les offres de services de l'Office de Tourisme à ses partenaires
- Distribution : travailler avec les intermédiaires de la commercialisation
- Elaborer une stratégie tarifaire pour commercialiser ses produits au bon prix
- Maîtriser les techniques de vente et de prospection commerciale
- Mieux prospecter avec LinkedIn
- Optimiser son activité boutique

## EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

P.27

- Animer des réunions dynamiques et efficaces
- Collaborer à distance : nouveaux outils pour travailler ensemble

- Développer son agilité professionnelle, managériale et stratégique
- Gérer ses priorités pour gagner en efficacité
- Pitcher son projet
- Prise de parole en public

## JURIDIQUE & COMPTABILITÉ & FISCALITÉ

P.29

- Actualités sociales, fiscales, comptables et juridiques des Offices de Tourisme
- Connaître les responsabilités liées à l'accueil du public "montagne"
- Créer, administrer, gérer son Office de Tourisme sous forme d'EPIC
- Développer une stratégie de mécénat et partenariat auprès des entreprises
- Maîtriser les aspects juridiques de la commercialisation de produits touristiques
- Passer un Marché à Procédure Adaptée (MAPA)
- RGPD Règlement européen relatif à la protection des données

## LANGUES ÉTRANGÈRES

P.32

- Anglais touristique intermédiaire (certification TOEIC)
- Langues étrangères par téléphone (10h) : Anglais - Allemand - Espagnol - Italien - Néerlandais
- Langues étrangères par téléphone et Internet (20h) : Anglais - Allemand - Espagnol

## MANAGEMENT

P.33

- Animer son collectif de direction
- Accompagner efficacement ses équipes à bien vivre le changement

- Faciliter et encourager la créativité de vos équipes
- Femme manager : affirmer votre leadership
- Manager les nouvelles générations
- Manager une équipe commerciale
- Réussir le défi du management à distance (multi-sites)
- Réussir son rôle de manager intermédiaire

## **MARQUE QUALITÉ TOURISME - TOURISME** P.36

- Adapter ses locaux, services et son accueil aux publics en situation de déficience mentale
- Adapter ses locaux, services et son accueil aux publics en situation de déficience visuelle
- Alléger son système documentaire qualité
- Concevoir des documents Facile à Lire et à Comprendre (FALC)
- Marque Tourisme & Handicap : formation des personnels d'accueil
- Mettre en place un dispositif d'écoute client

## **OUTILS & TECHNIQUES** P.39

- Créer et gérer une photothèque numérique
- Google Analytics à distance
- Initiation à Illustrator
- Mettre en page ses supports touristiques avec InDesign
- Pack Adobe à distance (10h) :  
Illustrator - Photoshop - Indesign
- Pack Office à distance (10h) :  
Word - Excel - PowerPoint
- Photoshop: maîtriser les bases pour optimiser sa communication audio visuelle

## **RESSOURCES HUMAINES** P.41

- Maîtriser les règles du dialogue social pour les Offices de Tourisme de + de 50 salariés
- Maîtriser les nouvelles règles du dialogue social pour les Offices de Tourisme de moins de 50 salariés
- Management et droit social
- Mettre en place le télétravail, un projet collectif
- Mise en œuvre du DUERP
- Optimiser le capital humain de sa structure grâce à la gestion de parcours professionnels
- Réussir son rôle et sa mission de Délégué du Personnel

## **STRATÉGIE & MARKETING DE DESTINATION** P.44

- Créer et animer son réseau d'ambassadeurs
- Définir sa stratégie marketing de destination et mettre en œuvre un plan d'action
- Du marketing territorial à la marque touristique : renforcer son attractivité
- Evaluation et amélioration continue de l'Expérience Client pour une destination touristique
- Mobiliser et impliquer les acteurs de sa destination
- Piloter une stratégie de développement touristique territoriale

## **CALENDRIER** P.46

## **BULLETIN D'INSCRIPTION** P.49

## **CONTACTS** P.51



### **PROGRAMMES COMPLETS ET INSCRIPTIONS**

**[www.trajectoires-tourisme.com](http://www.trajectoires-tourisme.com)**

En quelques clics accédez aux programmes détaillés et inscrivez-vous en ligne.

**Pour toute information et demandes spécifiques :**

**[contact@trajectoires-tourisme.com](mailto:contact@trajectoires-tourisme.com)**

Retrouvez toutes nos coordonnées en page 51.

## NOTRE PROGRAMME DE FORMATIONS INTER-ENTREPRISES

### UN CATALOGUE 2019 AMBITIEUX AVEC 40 NOUVELLES ACTIONS !

Notre offre de formation couvre les grands domaines d'activités qui font le tourisme d'aujourd'hui et préparent celui de demain. Une offre qui ne cesse d'évoluer pour répondre aux mutations de l'économie touristique et couvre l'ensemble des problématiques au cœur de vos métiers du tourisme et des loisirs. Des formations en présentiel mais aussi des formations 100 % à distance ou mixtes (en présentiel et à distance).

#### NOS SOLUTIONS DIGITALES



#### NOS FORMATIONS 100 % À DISTANCE

Trajectoires Tourisme vous offre la possibilité de vous former à distance sur de nombreuses thématiques. Des parcours individualisés, adaptés à votre niveau et à vos attentes pour vous former où vous le souhaitez et quand vous le souhaitez !

- Google analytics
- Suite adobe : formations Indesign - Photoshop - Illustrator
- Pack office : formations PowerPoint - Excel - Word
- Langues : formations Anglais - Allemand - Espagnol - Italien - Néerlandais

#### NOS WEBSÉMINAIRES EN LIGNE EN PARTENARIAT AVEC



#### #WEBSEMTOURISME2019

- Des conférences interactives en ligne conçues par Trajectoires Tourisme en Auvergne Rhône-Alpes et la MONA en Nouvelle Aquitaine dans le cadre d'un partenariat interrégional.
- **Des RDV à distance, gratuits**, pour défricher en **1h00** avec un expert des sujets en résonance avec nos thématiques de formation et les enjeux du secteur du tourisme.

**Les webinaires sont proposés de 11h à 12h.**

1. Manager les nouvelles générations : **13 février 2019**
2. SCIC, SCOP, réinventer la gouvernance ? : **13 mars 2019**
3. L'Inbound marketing au-delà de l'effet de mode : une nouvelle manière de s'adresser à ses cibles : **10 avril 2019**
4. Commande publique : le nouveau code décrypté : **22 mai 2019**
5. Pourquoi évaluer et améliorer en continue l'expérience client de ma destination : **12 juin 2019**
6. Détecter des talents dans son équipe : **18 septembre 2019**
7. Le design thinking pour tous : concevoir ses projets avec ses utilisateurs : **16 octobre 2019**
8. Diversifier ses financements : le crowdfunding : **20 novembre 2019**

## NOS PARCOURS CERTIFIANTS

### CERTIFICAT "CHARGÉ DE PROJETS E-TOURISME"



Créé par Offices de de Tourisme de France, ce certificat professionnel est désormais recherché par de nombreuses entreprises du tourisme. Avec un cursus de 154 heures, chaque stagiaire est évalué tout au long de la formation avec des mises en situation et contrôle des connaissances. Il obtient ainsi un sésame pour devenir un véritable professionnel pour concevoir et déployer une véritable stratégie numérique (veille, accueil numérique, réseaux sociaux, vidéos, conseil et formation...).

Depuis 2015, Trajectoires Tourisme a formé plus de 60 stagiaires. 33 ont obtenu le certificat de Chargé de projet e-Tourisme dont 5 grâce à l'accompagnement via la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) proposé par Trajectoires Tourisme.



### CERTIFICAT "MANAGER DE L'EXPÉRIENCE TOURISTIQUE"

Ouvert aux professionnels du tourisme et des loisirs, la formation "Manager de l'expérience touristique", unique en France, est proposée par Trajectoires Tourisme en partenariat avec l'IAE Lyon School of Management - Université Jean-Moulin.

Un parcours de 18 jours de formation (126 h) pour décliner une organisation centrée "client" dans une entreprise touristique, au sein d'une destination et créer les conditions d'une expérience globale mémorable. L'apprentissage de nouvelles méthodes et postures pour faire évoluer les organisations vers plus de réactivité et d'agilité est au cœur de ce parcours qui s'adosse au Master 2 "Marketing des Services et Expérience Client".

La première promotion 2018-2019 a regroupé 13 stagiaires. La seconde promotion démarrera à l'automne 2019 prochain.

EN PARTENARIAT AVEC



## NOS SOLUTIONS INTRA & SUR-MESURE



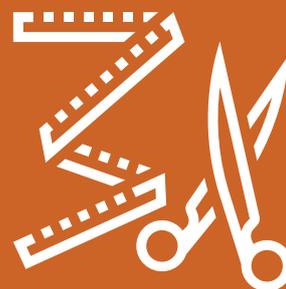
Nous vous accompagnons pour vous proposer un projet de formation pleinement adapté à vos objectifs et ambitions. Profitez de notre expertise et de notre réseau de plus de 80 formateurs pour optimiser la qualité de votre formation.

- Un diagnostic précis de votre problématique par un chef de projet
- Un programme avec des objectifs adaptés à votre contexte et à vos besoins
- Une approche pédagogique intégrant des temps de travail (ateliers, exercices pratiques...) sur vos projets
- Des actions de formation quand vous le souhaitez et sur vos lieux
- Un accompagnement à l'optimisation de vos budgets formation

Chaque année, Trajectoires Tourisme conçoit de nombreuses formations sur-mesure à destination des structures et des destinations touristiques ou des réseaux professionnels (70 actions en 2017).

### QUELQUES INTERVENTIONS SUR-MESURE DÉJÀ RÉALISÉES

- Assurer la cohésion de ses équipes en situation de changement
- Elaborer sa stratégie digitale et concevoir son plan d'actions
- Concevoir une offre adaptée aux personnes en situation de handicap
- Favoriser l'intelligence collective et la créativité au sein de ses équipes
- Découvrir et exploiter Apidae
- Communiquer efficacement et prévenir les tensions
- RGPD : réglementation et mise en pratique



Nous pouvons également adapter, pour votre entreprise, votre territoire, votre réseau... une formation existante de notre catalogue. Besoin d'échanger sur votre projet de formation sur-mesure ? Contactez-nous ! [contact@trajectoires-tourisme.com](mailto:contact@trajectoires-tourisme.com)



ACCUEIL & CONSEIL

## APPRÉHENDER LES CLIENTS MÉCONTENTES ET LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre ce qui est en jeu dans le conflit
- Identifier les obstacles à la communication et les outils qui facilitent une communication bienveillante et la relation plutôt que l'affrontement
- Maîtriser "la médiation attitude" en contact avec les clients, avec les prestataires et partenaires - voire au sein de l'équipe
- Contribuer à une amélioration significative de la qualité globale de l'accueil et de l'ensemble du système touristique local par une fonction de "rapporteur d'incident" bienveillante et constructive

👤 **Public :** Toute personne en relation avec la clientèle ou en situation d'accueil dans une structure touristique

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

20 et 21 juin 2019 à Chambéry (73)

23 et 24 septembre 2019 à Saint-Etienne (42)

## CONCIERGERIE DE DESTINATION

### 🎯 Objectifs :

- Développer les compétences techniques des personnes en lien avec le voyageur sur les différents canaux
- Mettre l'accueil au centre du dispositif de l'Office de Tourisme, que ce soit l'accueil au comptoir, l'accueil à distance ou l'accueil déporté sur le territoire
- Redonner un sens aux métiers d'accueil et renforcer l'expertise
- Accompagner dans la maîtrise des outils numériques relationnels
- Devenir un facilitateur de rencontres entre voyageurs, et entre prestataires locaux
- Maîtriser les contenus relationnels à mettre dans des supports numériques et print

- Travailler avec ses prestataires touristiques dans un esprit de co-création des actions engageantes
- Maîtriser un parcours client d'Excellence avant, pendant et après le séjour
- Devenir un Expert local multicanal et un Créateur de Belles Rencontres/de Moments Locaux !

👤 **Public :** Directeur(-trice), responsable accueil, conseiller(e) en séjour des Offices de Tourisme et de structures touristiques.

💶 **Tarif :** 590 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

9 et 10 septembre 2019 à Bourg-en-Bresse (01)

## DÉPLOYER SA STRATÉGIE D'ACCUEIL

### 🎯 Objectifs :

- Connaître les composantes pour construire sa stratégie d'accueil dans et hors les murs
- Analyser les flux, et organiser une meilleure collecte des données clients dans les BIT en vue d'optimiser sa stratégie de GRC
- Définir son projet d'accueil : organisation, réglementation, méthodes et actions
- Impliquer tous les acteurs liés au projet : personnel, prestataires, élus, locaux...
- Découvrir les techniques innovantes de l'accueil dans et hors les murs en Office de Tourisme

- Concevoir son plan d'action en intégrant les ressources techniques, organisationnelles, humaines, financières et mettre en place des indicateurs de résultats et une planification des actions

👤 **Public :** Directeur, responsable d'accueil

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

11 et 12 avril 2019 à Saint-Etienne (42)

5 et 6 décembre 2019 à Privas (07)

## DÉVELOPPER UNE ATTITUDE COMMERCIALE À L'ACCUEIL

### 🎯 Objectifs :

- Intégrer la notion de vente dans son acte d'accueil
- Vendre en cohérence avec ses valeurs et les enjeux de sa structure
- Intégrer la vente comme un service à part entière rendu aux visiteurs

👤 **Public :** Toute personne en situation d'accueil, de conseil ou de vente

💶 **Tarif :** 430 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

25 et 26 mars 2019 à Clermont-Ferrand (63)

4 et 5 avril 2019 à Grenoble (38)

4 et 5 juin 2019 à Bourg-en-Bresse (01)

18 et 19 novembre 2019 à Privas (07)

## DÉVELOPPER UNE RELATION CLIENT DYNAMIQUE À TRAVERS UN CONSEIL PERSONNALISÉ TOUT AU LONG DU SÉJOUR

### 🎯 Objectifs :

- Identifier les différents points de contact client tout au long de son parcours (avant, pendant et après séjour)
- Prendre conscience de l'importance d'un accueil "personnalisé" pour développer une relation interpersonnelle efficace même à distance
- Identifier dans une attitude d'écoute pro active le type de client et ses besoins pour lui fournir un conseil personnalisé
- Être proactif en matière de collecte d'informations clients afin d'alimenter l'outil CRM et qualifier la base de données clients

- Découvrir les techniques innovantes de l'accueil en Office de Tourisme
- Connaître les outils de fidélisation client, être en capacité de faire des liens avec sa pratique et mettre en place des actions simples de CRM à l'accueil

👤 **Public :** Toute personne en charge de la relation avec la clientèle (conseiller en séjour, responsable accueil, charge de clientèle, commercial...)

💶 **Tarif :** 590 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

9 et 10 avril 2019 à Valence (26)

## FAIRE DU CONSEIL EN SÉJOUR HORS LES MURS

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre les différences entre accueil dans et hors les murs
- Savoir conseiller hors les murs en se sentant à l'aise

👤 **Public :** Conseiller(e) en séjour des Offices de Tourisme amené à délivrer un conseil en séjour hors les murs de son Office de Tourisme.

💶 **Tarif :** 250 € HT

🕒 **Durée :** 7 heures

### 📅 Date & lieu :

5 novembre 2019 à Bourg-en-Bresse (01)

## GÉRER L'ATTENTE ET LES FLUX DE VISITEURS EN PÉRIODE DE FORTE AFFLUENCE

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre les enjeux liés à l'attente et la gestion des flux
- Disposer de techniques et d'outils pour mieux anticiper la gestion des flux de visiteurs et gérer la forte affluence

👤 **Public :** Conseiller(ère) en séjour, et toute personne en situation de gérer l'accueil des visiteurs

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

22 et 23 janvier 2019 à Chambéry (73)



APIDAE

## DÉCOUVRIR ET PRENDRE EN MAIN APIDAE

### 🎯 Objectifs :

- Connaître le fonctionnement du réseau et le rôle de chacun des acteurs dans les usages d'Apidae
- Être autonome dans la mise à jour d'Apidae, conformément aux attentes du réseau
- Retrouver les données disponibles pour renseigner le Client

👤 **Public :** Personnel n'ayant jamais utilisé l'outil Apidae

💶 **Tarif :** 430 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

14 et 15 mars 2019 à Grenoble (38)

11 et 12 juin 2019 à Chambéry (73)

## EDITER SON AGENDA D'ANIMATION AVEC APIDAE

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre les étapes de fusion de données entre Apidae et un outil PAO en passant par Excel
- Créer & mettre à jour des Modèles Excel
- Enrichir ses exports à l'aide de formules conditionnelles
- Appliquer un publipostage dans Word

👤 **Public :** Personnel en charge de l'édition de l'agenda hebdomadaire au sein de l'Office de Tourisme

💶 **Tarif :** 250 € HT

🕒 **Durée :** 7 heures

### 📅 Date & lieu :

4 octobre 2019 à Grenoble (38)

## GÉRER SON PROJET NUMÉRIQUE AVEC APIDAE

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre le fonctionnement des étapes de l'alimentation d'un projet numérique
- Paramétrer et administrer un projet numérique dans Apidae
- Comprendre et traiter les problèmes de remontées de fiches sur un projet numérique

👤 **Public :** Webmaster, responsable communication, chargé(e) de mission en charge de l'interfacage entre Apidae et les sites, applications, supports numériques de la destination

💶 **Tarif :** 250 € HT

🕒 **Durée :** 7 heures

📅 **Date & lieu :**

5 avril 2019 à Chambéry (73)

## METTRE EN PLACE LA DÉLÉGATION APIDAE À SES PARTENAIRES

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre le fonctionnement technique et organisationnel de la délégation dans Apidae
- Gérer ses modèles de saisie dans Apidae
- Administrer les comptes utilisateur de ses prestataires
- Anticiper le rôle d'animateur technique auprès de ses prestataires

👤 **Public :** Webmaster, référent Apidae de la destination

💶 **Tarif :** 250 € HT

🕒 **Durée :** 7 heures

📅 **Date & lieu :**

23 septembre 2019 à Chambéry (73)

## RÉDIGER EFFICACEMENT SON CONTENU ÉDITORIAL DANS APIDAE

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre l'intérêt de la rédaction d'un contenu de qualité
- Savoir rédiger son contenu selon les formats imposés en respectant une promesse
- Savoir être créatif / inspiré afin de séduire
- Savoir optimiser son temps de production des contenus

👤 **Public :** Toute personne en charge de la rédaction des contenus Apidae, saisie des fiches, ayant déjà suivi la formation de base Apidae

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieux :**

14 et 15 mars 2019 à Chambéry (73)



## ASSISTANCE AU MANAGEMENT NUMÉRIQUE DE DESTINATION

### 📍 Objectifs :

- Piloter la mise en œuvre d'un diagnostic interne/ externe
- Définir le plan d'action numérique
- Proposer la stratégie de communication, la méthode, les outils
- Savoir communiquer sur le rôle et les missions du Chargé de projets e-tourisme
- Être en capacité d'argumenter sa proposition de stratégie numérique

👤 **Public :** Personne ayant suivi la formation ANT ou GrANT Reporter Numérique sans ce bloc de compétence. Personne en charge de la stratégie numérique

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieu :**

11 et 12 février 2019 à Lyon (69)

## GrANT REPORTER NUMÉRIQUE

### 📍 Objectifs :

- Proposer une stratégie numérique
- Concevoir et produire des contenus photos/vidéos/ rédactionnels

👤 **Public :** animateur Numérique de Territoire, personne en charge d'Internet

💶 **Tarif :** 2 950 € HT

🕒 **Durée :** 70 heures

📅 **Dates & lieu :**

28 et 29 mai + 27 et 28 juin + 9 et 10 octobre + 7 et 8 novembre + 10 et 11 décembre 2019 à Lyon (69)

## SESSION D'ÉVALUATION ANIMATEUR NUMÉRIQUE DE TERRITOIRE (ANT)

### 📍 Objectifs :

- Accompagner les acteurs touristiques du territoire afin d'améliorer leurs performances dans l'e-tourisme
- Animer le partage d'informations
- Mettre en place une veille du numérique et de l'e-réputation

👤 **Public :** ANT n'ayant pas eu d'évaluation finale (formation avant 2016). Personne en charge de la veille et de l'animation de son réseau en matière de numérique

💶 **Tarif :** 250 € HT

🕒 **Durée :** 7 heures

📅 **Dates & lieux :**

11 mars 2019 à Lyon (69)



## CLIENTÈLES TOURISTIQUES

## DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE CYCLOTOURISTE

### 🎯 Objectifs :

- Prendre conscience du potentiel des clientèles cyclo sur la fréquentation touristique grâce aux évènements, aux infrastructures existantes et au contexte local
- Partager les connaissances sur les différentes clientèles cyclotouristes (typologies, caractéristiques, fréquentation, attentes, motivations, freins) et leurs évolutions passées pour mieux adapter son offre
- Concevoir / améliorer des produits touristiques à destination des clientèles cyclotouristes en adéquation avec leur profil et motivation de séjour et en intégrant l'analyse des labels et marques dédiés à l'accueil de cyclistes

- Définir un plan de communication pour être visible par cette cible : démarches directes et indirectes, sollicitation des prescripteurs / prospects
- Définir les modalités d'une veille sur les tendances de ce secteur afin d'évoluer régulièrement

👤 **Public :** Personne en charge de projets de développement ou de commercialisation pour la clientèle cyclotouriste de sa destination

💶 **Tarif :** 430 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

11 et 12 juin 2019 à Privas (07)

17 et 18 octobre 2019 à Grenoble (38)

## DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE FAMILIALE

### 🎯 Objectifs :

- Définir les différentes typologies de familles
- Connaître et comprendre les besoins des familles
- Développer des produits touristiques destinés aux familles
- Animer une démarche qualité : le label Famille Plus - Avantages et inconvénients
- Communiquer auprès des familles
- Créer un univers ludique propice à la découverte en famille

👤 **Public :** Directeur, cadre intermédiaire, responsable marketing, commerciaux...

💶 **Tarif :** 750 € HT

🕒 **Durée :** 21 heures

### 📅 Dates & lieu :

10, 11 et 12 septembre 2019 à Chambéry (73)

## DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE NATURE

### 🎯 Objectifs :

- Connaître les marchés et les clientèles du tourisme de nature
- Concevoir ou améliorer des produits touristiques à destination des clientèles nature
- Définir une stratégie commerciale sur la durée pour développer la fidélisation et entretenir l'intérêt de ses clients pour des activités en toute saison

 **Public :** Toute personne en charge de la conception et de la commercialisation de produits touristiques adaptés à la clientèle nature

€ **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieu :**

7 et 8 octobre 2019 à Saint-Etienne (42)

## DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE PÊCHEURS (TOURISME HALIEUTIQUE)

### 🎯 Objectifs :

- Connaissance des bases du tourisme pêche
- Maîtrise des principales réglementations en matière de pêche en France
- Capacité à identifier des différentes pratiques de pêche
- Connaissance de la clientèle pêche, de ses besoins et attentes
- Capacité à construire et vendre un produit touristique sur la pêche
- Maîtrise des principaux codes de la pêche

 **Public :** Toute personne en charge des clientèles et de la commercialisation au sein de toute structure touristique

€ **Tarif :** 645 € HT

🕒 **Durée :** 21 heures

📅 **Dates & lieu :**

1<sup>er</sup>, 2 et 3 octobre 2019 à Bourg-en-Bresse (01)

## DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE SCOLAIRE

### 🎯 Objectifs :

- Revisiter sa stratégie d'offres et de relations à destination des publics scolaires
- Comprendre la démarche et les contacts utiles pour créer un lien solide avec l'Education Nationale
- Acquérir les outils pour créer une offre adaptée aux programmes de l'Education Nationale
- Découvrir les bonnes pratiques, services, outils, modalités de communication
- Permettre à chaque site, hébergement ou territoire de définir son besoin précis en matière d'outils ou d'initiatives à prendre en compte dans la relation avec l'enseignant
- Définir les moyens concrets de leur mise en œuvre

 **Public :** Personnel en charge de la production / commercialisation au sein de toute structure touristique

€ **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieu :**

4 et 5 novembre 2019 à Lyon (69)

## MICE, POSITIONNER LE TOURISME D'AFFAIRES SUR VOTRE TERRITOIRE-DESTINATION

### 🎯 Objectifs :

- Acquérir la connaissance sur le Tourisme d'Affaires MICE et l'adapter à la réalité de votre offre départementale ou régionale
- Se doter de la compétence amont pour inscrire vos démarches commerciales MICE dans une stratégie commerciale adaptée et spécifique
- Apprendre les techniques spécifiques du MICE

👤 **Public :** Personnel en charge de la production / commercialisation au sein de toute structure touristique

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieu :

11 et 12 mars 2019 à Clermont-Ferrand (63)



COMMUNICATION

## BIEN RÉDIGER POUR LE WEB POUR OPTIMISER SON EFFICACITÉ

### 🎯 Objectifs :

- Savoir rédiger et adapter ses contenus éditoriaux en fonction de l'environnement
- Comprendre le fonctionnement et les enjeux de l'écriture web
- Apprendre à structurer ses contenus pour une meilleure lisibilité et un meilleur référencement
- Définir une stratégie éditoriale en complément des systèmes d'information touristique
- Optimiser les textes pour les moteurs de recherche

👤 **Public :** Webmaster

Responsable de la communication

Toute personne amenée à produire du contenu sur le Web/réseaux sociaux

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

5 et 6 juin 2019 à Bourg-en-Bresse (01)

20 et 21 novembre 2019 à Chambéry (73)

## CRÉER DES VIDÉOS SUR SMARTPHONE POUR BOOSTER SA STRATÉGIE SOCIALE INSTANTANÉE

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre le marketing de l'image
- Connaître et maîtriser les règles de base et les bonnes pratiques de la vidéo pour les réseaux sociaux
- Apprendre à scénariser une histoire : découpage en plans
- Utiliser les logiciels efficaces de création et de montage vidéo
- Intégrer sa vidéo dans une stratégie social média
- Savoir analyser les retombées

👤 **Public :** Directeur et responsable de la communication, directeur et responsable marketing, chef de projet digital, social media manager et community manager. Toute personne amenée à animer des comptes sociaux et à créer du contenu pour les réseaux sociaux.

💶 **Tarif :** 750 € HT

🕒 **Durée :** 21 heures

### 📅 Dates & lieux :

15, 16 et 17 mai 2019 à Clermont-Ferrand (63)  
27, 28 et 29 novembre 2019 à Valence (26)

## CONCEVOIR SES CAMPAGNES DIGITALES PUBLICITAIRES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

### 🎯 Objectifs :

- Définir quels réseaux sociaux sont les plus opportuns pour ses campagnes
- Créer de manière autonomes des publicités sur chacun des réseaux sociaux suivants : Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn, Twitter, Pinterest
- Analyser les performances des publicités et définir les optimisations à apporter

👤 **Public :** Directeur et responsable de la communication, directeur et responsable marketing, chef de projet digital, social media manager et community manager. Toute personne amenée à animer des comptes sociaux

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieu :

1<sup>er</sup> et 2 avril 2019 à Lyon (69)

## DÉVELOPPER SES RELATIONS BLOGUEURS / INFLUENCEURS POUR PROMOUVOIR SON OFFRE TOURISTIQUE

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre ce que sont les blogueurs et les influenceurs et quelles sont leurs motivations
- Savoir évaluer la valeur ajoutée d'une collaboration avec un blogueur ou un influenceur
- Identifier les blogueurs / influenceurs qui correspondent à la stratégie que je souhaite mettre en œuvre
- Connaître les actions qu'il est possible de mettre en place avec ceux-ci

- Savoir mettre en place un partenariat blogueurs / influenceurs
- Organiser un accueil ou une opération "Blogueurs"
- Connaître les bonnes pratiques

👤 **Public :** Personne en charge des relations presses et communication web des Offices de Tourisme, des sites et des prestataires touristiques

💶 **Tarif :** 250 € HT

🕒 **Durée :** 7 heures

### 📅 Dates & lieux :

1<sup>er</sup> avril 2019 à Valence (26)

10 octobre 2019 à Bourg-en-Bresse (01)

## DU GUIDE AU MAGAZINE DE DESTINATION : BÂTIR UN PROJET ÉDITORIAL SÉDUISANT

### 🎯 Objectifs :

- Savoir appliquer les clés de lecture d'un magazine
- Pouvoir composer une double page efficace
- Savoir organiser un sommaire de magazine

👤 **Public :** Chargé de communication, chargé des éditions, responsable marketing ou toute personne chargée de l'élaboration des documents print au sein d'une structure touristique

💶 **Tarif :** 750 € HT

🕒 **Durée :** 21 heures

### 📅 Dates & lieu :

6, 7 et 8 novembre 2019 à Saint-Etienne (42)

## GÉRER SA E-RÉPUTATION

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre l'importance de la gestion de son image sur internet
- Comprendre l'enjeu des échanges sociaux pour la commercialisation
- Apprendre à surveiller, contrôler, suivre et répondre aux avis laissés par les internautes
- Organiser une veille régulière

👤 **Public :** Tout public

💶 **Tarif :** 250 € HT

🕒 **Durée :** 7 heures

### 📅 Dates & lieux :

27 mars 2019 à Clermont-Ferrand (63)

9 octobre 2019 à Chambéry (73)

## LIVE ET CONTENUS ÉPHÉMÈRES : ÉLABORER UNE STRATÉGIE SOCIALE

### 🎯 Objectifs :

- Réfléchir à une stratégie de présence
- Raisonner ses choix et analyser les avantages et intérêts de chaque réseau pour faciliter la visibilité et rendre plus efficace sa communication
- Maîtriser le live
- Tirer profit des contenus éphémères
- Mesurer la performance de ses comptes

👤 **Public :** Directeur et responsable de la communication, directeur et responsable marketing, chef de projet digital, social media manager et community manager. Toute personne amenée à animer des comptes sociaux et à créer du contenu pour les réseaux sociaux.

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieu :

23 et 24 mai 2019 à Lyon (69)

17 et 18 septembre 2019 à Chambéry (73)

## MESURER ET ANALYSER SA PERFORMANCE SUR LES RÉSEAUX ET MÉDIAS SOCIAUX

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre l'importance de mettre en place un reporting
- Savoir définir les objectifs de son reporting
- Connaître et comprendre les différents indicateurs existants
- Savoir choisir les indicateurs pertinents par rapport à ses objectifs et ses cibles
- Savoir lire, interpréter et analyser les indicateurs et mesurer les actions (pour soi, pour sa hiérarchie), calculer le ROI

- Créer ses tableaux de bord (audit, suivi de campagne, bilan...) et savoir mettre en perspective ses données
- Présenter ses indicateurs de façon visuelle et percutante

👤 **Public :** Community manager, social média manager, utilisateur aguerri des réseaux sociaux

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieu :

4 et 5 décembre 2019 à Saint-Etienne (42)

## MIEUX RÉDIGER : L'ART DE DÉCRIRE POUR SÉDUIRE

### 🎯 Objectifs :

- Affiner son champ lexical (lexique, dialogue, questions)
- Ecrire en mots justes (concentration, temps de recherche)
- Comprendre la mécanique de l'accroche et du titre (info essentielle + curiosité)
- Disposer des clés de réécriture professionnelle
- Posséder les outils d'une écriture lisible et accrocheuse

👤 **Public :** Personne en charge de la rédaction de descriptifs touristiques print et web

💶 **Tarif :** 750 € HT

🕒 **Durée :** 21 heures

### 📅 Dates & lieux :

15, 16 et 17 mai 2019 à Privas (07)

18, 19 et 20 septembre 2019 à Lyon (69)

## OPTIMISER SA STRATÉGIE ET DYNAMISER SA PRÉSENCE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

### 🎯 Objectifs :

- Connaître les nouveaux usages des principaux réseaux sociaux et analyser leurs avantages et intérêts pour faciliter sa communication
- Apprendre à créer des contenus performants
- Construire sa stratégie de présence, sa charte éditoriale, organiser sa veille
- Mesurer la performance de ses réseaux sociaux par la création de tableaux de bords
- Connaître les enjeux-clés de la publicité

👤 **Public :** Toute personne en charge de la communication d'une destination, d'un site ou d'un événement touristique

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieu :

23 et 24 mai 2019 à Chambéry (73)

## OPTIMISER SES RELATIONS PRESSE OFF/ ONLINE

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre le monde de la presse et ses évolutions avec l'émergence du web
- Apprendre à concevoir une stratégie de relations médias, sur la durée, en fonction de ses cibles et de ses objectifs
- Connaître et maîtriser les outils RP – online et offline – pour communiquer de manière optimale
- Adapter sa stratégie et ses techniques aux évolutions du web
- Apprendre à évaluer son impact et ses actions

👤 **Public :** Chargé de communication, toute personne en charge des relations avec la presse et les médias

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieu :

25 et 26 mars 2019 à Chambéry (73)

## PHOTOS : TECHNIQUES DE PRISES DE VUE POUR VALORISER SON HÉBERGEMENT

### 🎯 Objectifs :

- Savoir utiliser son matériel personnel de prise de vue et traitement d'image
- Réaliser un reportage photo complet pour mettre en valeur son hébergement en chambre d'hôtes
- Maîtriser le traitement et l'optimisation des images

👤 **Public :** Référent habilités chambre d'hôtes référence

💶 **Tarif :** 590 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieu :

4 et 5 avril 2019 à Privas (07)

## SAVOIR RÉPONDRE AUX JOURNALISTES

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre les attentes des journalistes
- Savoir distinguer les besoins des différents médias
- Apprendre à ne plus subir et à établir une relation basée sur l'échange
- Adopter un langage clair et compréhensible pour un message efficace

👤 **Public :** Chargé(e) de communication, des relations presse, élu, toute personne en situation de devoir répondre à une interview journalistique

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieu :

28 et 29 janvier 2019 à Chambéry (73)



CONCEPTION & MARKETING DE PRODUITS

## CROWDFUNDING : CONCEVOIR UNE CAMPAGNE DE FINANCEMENT PARTICIPATIF

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre les grands principes du financement participatif : définition et contexte, cadre réglementaire et fiscal, les différents modèles de plateformes d'intermédiation
- Identifier les plateformes incontournables et les plus adaptées au financement de projet de territoire, culturels, touristiques
- Intégrer les grandes étapes du projet
- Comprendre comment intégrer le crowdfunding dans le plan de financement de son projet : besoin en financement, coûts
- Conduire sa campagne : clefs de succès et écueils, sélectionner la plateforme
- Elaborer la stratégie de communication et de mobilisation autour de son projet

👤 **Public :** Porteur de projets et toute personne en charge de l'accompagnement de projet et de recherche de financement

💶 **Tarif :** 590 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieu :

12 et 13 décembre 2019 à Lyon (69)

## GAMIFICATION : LE JEU AU SERVICE DE SON OFFRE

### 🎯 Objectifs :

- Identifier les enjeux, atouts et limites de la gamification de destinations touristiques
- Choisir la mécanique ludique adaptée à sa destination / son territoire
- Animer par le jeu sa destination / son territoire

👤 **Public :** Tout public

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

6 et 7 juin 2019 à Lyon (69)

24 et 25 septembre 2019 à Chambéry (73)

## INTÉGRER LES PRINCIPES DE L'INBOUND DANS SA STRATÉGIE DE MARKETING DIGITAL

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre la philosophie Inbound Marketing et pourquoi elle est plus efficace que les méthodes de prospection traditionnelles
- Découvrir ce qu'est un Persona et savoir identifier les phases de son parcours d'achat
- Connaître les étapes de la mise en place d'une stratégie Inbound Marketing
- Savoir utiliser les outils du webmarketing (emailing, réseaux sociaux, SEO, campagnes publicitaires) pour diffuser une campagne Inbound

- Connaître les notions de lead nurturing et nudge marketing

👤 **Public :** Directeur marketing, responsable de communication, chef de projet digital

💶 **Tarif :** 750 € HT

🕒 **Durée :** 21 heures

### 📅 Dates & lieu :

6, 7 et 8 novembre 2019 à Lyon (69)

## LE DESIGN THINKING : CRÉER DE NOUVELLES OFFRES EN ASSOCIANT LE CLIENT

### 🎯 Objectifs :

- Définir des problématiques clés à résoudre
- Mettre l'utilisateur au cœur de sa stratégie
- Utiliser de nouvelles méthodes créatives
- Savoir réaliser des prototypes rapides, tester et valider des hypothèses
- Découvrir des besoins non identifiés et explorer des opportunités/solutions
- Trouver des relais de croissance par l'innovation
- Mettre en place le design thinking dans son entreprise

👤 **Public :** Directeur, responsable marketing, chef de produits, porteur de projet, responsable des publics, médiateur...

💶 **Tarif :** 885 € HT

🕒 **Durée :** 21 heures

### 📅 Dates & lieu :

25, 26 et 27 novembre 2019 à Lyon (69)

## ORGANISER UN ÉVÉNEMENT DE A À Z

### 🎯 Objectifs :

- Identifier les fondamentaux de la création et de l'organisation d'un événement
- Utiliser les méthodes, les outils principaux de décision stratégique, d'organisation, de gestion, de communication et d'évaluation des événements
- Déterminer les éléments clés d'un projet événementiel, les formaliser et les présenter

👤 **Public :** animateur, responsable animation ou événementiel, responsable d'association, toute personne responsable de l'organisation d'une manifestation

💶 **Tarif :** 750 € HT

🕒 **Durée :** 21 heures

### 📅 Dates & lieux :

14, 15 et 16 octobre 2019 à Chambéry (73)

4, 5 et 6 novembre 2019 à Privas (07)

## PACKAGER UN PRODUIT TOURISTIQUE : DE LA CONCEPTION À LA COMMERCIALISATION

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre ce qu'est un produit touristique
- Bien connaître la tendance actuelle et les facteurs à prendre en compte lors de la conception et du montage
- Être capable d'analyser toutes les composantes du produit et de maîtriser les étapes de sa conception jusqu'à la mise en marché
- Définir une stratégie commerciale, composée des techniques et méthodes qui incluent le management de la force de vente, du e-marketing et de la distribution

👤 **Public :** Personnel en charge de la commercialisation et/ou de la conception de produits au sein de toute structure touristique

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

18 et 19 mars 2019 à Bourg-en-Bresse (01)

23 et 24 septembre 2019 à Lyon (69)

## REPENSER SON POSITIONNEMENT MOTIVATIONNEL ET SA STRATÉGIE MARKETING AVEC LES NEUROSCIENCES

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre les différents profils motivationnels des clients et leurs préférences
- Savoir réaliser un diagnostic de positionnement motivationnel de son offre
- Choisir un positionnement motivationnel de marque
- Améliorer le design de son offre par rapport au positionnement motivationnel

- Aligner sa communication avec le positionnement motivationnel

👤 **Public :** Directeur, responsable marketing, de communication, chef de projet, responsable des publics...

💶 **Tarif :** 885 € HT

🕒 **Durée :** 21 heures

### 📅 Dates & lieu :

7 et 8 octobre + 2 décembre 2019 à Lyon (69)

## SAVOIR CONCEVOIR ET MENER UNE VISITE GUIDÉE

### 🎯 Objectifs :

- Connaître et valoriser son territoire/son site
- Connaître les publics et savoir s'adapter
- Savoir écrire un scénario de visite (technique du storytelling)
- Mener une visite : être à l'aise, mener un groupe

👤 **Public :** Chargé de développement, guide

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieu :

29 et 30 avril 2019 à Privas (07)



## DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

## BÂTIR ET METTRE EN ŒUVRE SON ARGUMENTAIRE COMMERCIAL

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre la place de l'argumentaire dans le processus de vente
- Identifier les différents types d'argumentaires en fonction des leviers activés
- Savoir bâtir un argumentaire commercial
- Savoir utiliser et mettre en œuvre l'argumentaire commercial au bon moment

👤 **Public :** Personne en charge de la commercialisation au sein d'une structure / entreprise touristique

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

24 et 25 juin 2019 Saint-Etienne (42)

12 et 13 novembre 2019 à Clermont-Ferrand (63)

## DÉVELOPPER LES OFFRES DE SERVICES DE L'OFFICE DE TOURISME À SES PARTENAIRES

### 🎯 Objectifs :

- Définir ou redéfinir sa gamme de services
- Acquérir les techniques de développement commercial de l'offre de services
- Gagner en aisance en termes de positionnement vis-à-vis de ses partenaires
- Développer les ventes

👤 **Public :** Personnel en charge de la commercialisation des prestations de services de l'Office de Tourisme et/ ou des relations avec les socio-professionnels

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieu :

10 et 11 octobre 2019 à Grenoble (38)

## DISTRIBUTION : TRAVAILLER AVEC LES INTERMÉDIAIRES DE LA COMMERCIALISATION

### 🎯 Objectifs :

- Choisir et mettre en œuvre les circuits de distribution en cohérence avec sa politique commerciale et son secteur d'activité
- Comprendre le fonctionnement des acteurs de la vente Online du tourisme et sur les segments loisirs et corporate
- Maîtriser Grille tarifaire / CGV / Contrat distributeur / Retour sur investissement
- Comprendre l'essentiel du fonctionnement des outils utilisés dans la e-Distribution

• Définir et mettre en œuvre son plan d'action annuel de commercialisation Online et Offline et optimiser son mix ventes directes / ventes via les edistributeurs

👤 **Public :** Directeur ou responsable du service commercial de toute structure touristique

💶 **Tarif :** 590 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

13 et 14 mai 2019 à Clermont-Ferrand (63)

7 et 8 octobre 2019 Valence (26)

## ELABORER UNE STRATÉGIE TARIFAIRE POUR COMMERCIALISER SES PRODUITS AU BON PRIX

### 🎯 Objectifs :

- Identifier les avantages concurrentiels de son produit
- Définir la segmentation de sa clientèle
- Utiliser les techniques d'analyse des ventes
- Définir une politique tarifaire adaptée

👤 **Public :** Chargé-e de commercialisation de structures touristiques, responsable de structures touristiques

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieu :**  
21+22 mai 2019 à Valence (26)

## MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE VENTE ET DE PROSPECTION COMMERCIALE

### 🎯 Objectifs :

- Construire un plan de prospection au service du développement souhaité
- Identifier les systèmes de prospection qui me correspondent
- Expérimenter et perfectionner les principaux systèmes de prospection

👤 **Public :** Toute personne en charge de la commercialisation ou d'un service commercial, chargé d'affaires, chargé de clientèle

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieux :**  
14 et 15 mars 2019 à Valence (26)  
21 et 22 novembre 2019 à Saint-Etienne (42)

## MIEUX PROSPECTER AVEC LINKEDIN

### 🎯 Objectifs :

- Maîtriser les codes et usages de LinkedIn
- Construire un réseau de qualité incluant prospects, clients et partenaires
- Entrer en contact avec ses prospects et entretenir la relation
- Savoir publier des contenus pertinents et interagir avec ceux des autres

👤 **Public :** Toute personne en charge de la commercialisation

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieux :**  
21 et 22 novembre 2019 à Lyon (69)

## OPTIMISER SON ACTIVITÉ BOUTIQUE

### 🎯 Objectifs :

- Définir le rôle et les objectifs de sa boutique
- Avoir toutes les clés pour disposer d'une boutique efficace :
  - identifier la bonne zone pour son espace boutique
  - vendre les bons produits, savoir les présenter et faire vivre sa boutique
- Avoir des premières bases pour bien gérer sa boutique : indicateurs à suivre, stocks...

👤 **Public :** Directeur ou responsable du service commercial ou accueil de toute structure touristique

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieux :**  
2 et 3 décembre 2019 à Clermont-Ferrand (63)



EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

## ANIMER DES RÉUNIONS DYNAMIQUES ET EFFICACES

### 🎯 Objectifs :

- Gagner en assurance et en crédibilité par une meilleure connaissance de son profil d'animateur et une prise de conscience de ses points forts et points à améliorer
- Préparer et organiser les réunions efficacement
- Oser faire participer et savoir impliquer davantage les participants aux réunions

- Savoir animer sa réunion et gérer le groupe
- Savoir faire face aux situations difficiles

👤 **Public :** Toute personne en charge d'animer des réunions

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieux :**

7 et 8 novembre 2019 à Grenoble (38)

## COLLABORER À DISTANCE : NOUVEAUX OUTILS POUR TRAVAILLER ENSEMBLE

### 🎯 Objectifs :

- Maîtriser des outils gratuits et payants permettant le travail collaboratif à distance et / ou en présentiel
- Aborder une nouvelle façon de répartir et superviser les tâches en mode projet
- Gérer et mesurer le temps consacré à chaque projet et au travail de chaque équipe

👤 **Public :** Directeur, responsable (de service), chef de projet, animateur de réseau...

💶 **Tarif :** 625 € HT

🕒 **Durée :** 17,50 heures

📅 **Dates & lieux :**

11 et 12 novembre + 3 décembre (1/2 journée à distance) 2019 à Lyon (69)

## DÉVELOPPER SON AGILITÉ PROFESSIONNELLE, MANAGÉRIALE ET STRATÉGIQUE

### 🎯 Objectifs :

- Adapter son organisation du travail
- Analyser ses principes de management et ses méthodes de gestion d'activités et de projets
- Faire évoluer la gouvernance, les modes d'interactions et les processus de prise de décisions en fonction des environnements et des enjeux stratégiques
- Connaître les rôles agiles et les comportements facilitant la coopération et l'orientation client

👤 **Public :** Directeur, chef de projet, personne en situation de management d'équipe et/ou de projet

💶 **Tarif :** 590 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieux :**

13 et 14 juin 2019 à Valence (26)

3 et 4 octobre 2019 à Lyon (69)

## GÉRER SES PRIORITÉS POUR GAGNER EN EFFICACITÉ

### 🎯 Objectifs :

- Mieux se connaître pour optimiser son temps et ses priorités dans son environnement de travail
- Optimiser son organisation pour gagner en efficacité
- Utiliser de nouveaux outils de structuration de travail pour gagner en sérénité

👤 **Public :** Toute personne amenée à travailler en front et back office qui se sent submergée dans son travail ou ressent des difficultés d'organisation. Ou toute personne qui souhaite s'organiser plus efficacement au quotidien

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

7 et 8 mars 2019 à Saint-Etienne (42)

17 et 18 octobre 2019 à Privas (07)

## PITCHER SON PROJET

### 🎯 Objectifs :

- Connaître les clés d'un pitch réussi : structure du pitch, posture, message percutant
- Réussir à susciter l'intérêt, la curiosité et l'adhésion lors d'un pitch
- Connaître et utiliser les leviers de l'influence
- Prendre conscience de son image et la piloter
- Identifier ses atouts et savoir les valoriser pour communiquer positivement sur son potentiel
- Être à l'aise et congruent dans les relations "Réseaux"
- Développer son savoir-être relationnel et ses capacités de prise de parole en public

👤 **Public :** Professionnel du tourisme, des loisirs et de la culture étant amené à présenter un projet

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

3 et 4 juin 2019 à Lyon (69)

18 et 19 novembre 2019 à Clermont-Ferrand (63)

## PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

### 🎯 Objectifs :

- S'exprimer avec aisance en public
- Convaincre son auditoire (acteurs touristiques, élus, décideurs...)
- Comprendre et gérer son stress quels que soient les enjeux de sa prise de parole

👤 **Public :** Tout public

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieu :

27 et 28 juin 2019 à Valence (26)





JURIDIQUE & COMPTABILITÉ & FISCALITÉ

## ACTUALITÉS SOCIALES, FISCALES, COMPTABLES ET JURIDIQUES DES OFFICES DE TOURISME

### 🎯 Objectifs :

- Maîtriser les obligations sociales des Offices de Tourisme, notamment suite aux dernières évolutions réglementaires
- Identifier les champs d'application de la fiscalité pour les Offices de Tourisme
- Identifier les nouvelles obligations comptables des Offices de Tourisme
- Identifier les nouvelles obligations en matière juridique : taxe de séjour, marchés publics, RGPD...

👤 **Public :** Directeur (rice), responsable bénévoles (présidents(e), trésoriers(ère)), DRH, DAF, assistant (e) comptable, administratif (ve)...

💶 **Tarif :** 250 € HT

🕒 **Durée :** 7 heures

### 📅 Date & lieu :

9 avril 2019 à Chambéry (73)

15 octobre 2019 à Saint-Etienne (42)

12 septembre 2019 à Grenoble (38)

11 juin 2019 à Clermont-Ferrand (63)

## CONNAÎTRE LES RESPONSABILITÉS LIÉES À L'ACCUEIL DU PUBLIC "MONTAGNE"

### 🎯 Objectifs :

- Connaître les responsabilités de l'Office de Tourisme dans la diffusion d'informations sur les activités montagne
- Renseigner le public sur la pratique des activités montagne
- Intégrer cette notion de responsabilités dans ses outils (vis à vis, éditions, outils digitaux)

👤 **Public :** Directeur / responsable, chargé des éditions / web, responsable accueil, chargé de la gestion de l'information

💶 **Tarif :** 250 € HT

🕒 **Durée :** 7 heures

### 📅 Date & lieu :

23 mai 2019 à Grenoble (38)



## CRÉER, ADMINISTRER, GÉRER SON OFFICE DE TOURISME SOUS FORME D'EPIC

### 🎯 Objectifs :

- Acquérir les connaissances nécessaires à la gestion administrative et comptable d'un EPIC
- Connaître les règles et les étapes de la création ou de la transformation d'un Office de Tourisme en EPIC
- Connaître les règles du fonctionnement administratif de l'EPIC
- Connaître les règles comptables et fiscales de l'Office de Tourisme en forme d'EPIC
- Comprendre les spécificités liées au statut du personnel (droit public / droit privé)

👤 **Public :** Directeur, comptable, personnel en charge de la gestion administrative et financière d'un Office de Tourisme sous forme d'EPIC, ou en passe de le devenir, comptable

💶 **Tarif :** 590 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Date & lieu :

21 et 22 mars 2019 à Chambéry (73)

## DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE DE MÉCÉNAT ET PARTENARIAT AUPRÈS DES ENTREPRISES

### 🎯 Objectifs :

- Acquérir les clés méthodologiques du mécénat et du sponsoring
- Elaborer une stratégie adaptée de recherche de financements d'entreprises
- Piloter la démarche de façon efficace, professionnelle et pérenne

👤 **Public :** Directeur, responsable du développement et des partenariats, responsable et chargé de communication. Toute personne amenée à rechercher des financements. Association, fondation, collectivité ou établissement public, site culturel & touristique (musée...) qui souhaitent développer leurs ressources auprès des entreprises

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieu :

17 et 18 octobre 2019 à Lyon (69)

## MAÎTRISER LES ASPECTS JURIDIQUES DE LA COMMERCIALISATION DE PRODUITS TOURISTIQUES

### 🎯 Objectifs :

- Maîtriser le cadre légal et réglementaire de la commercialisation des forfaits touristiques, des services de voyage et des prestations de voyages liées : sur place et via internet. Champ d'application et règles à respecter
- Savoir rédiger (ou mettre en conformité) les documents contractuels entre sa structure et le client : devis, formulaire d'information, contrat, voucher/

bon d'échange, facture, billetterie... (vocabulaire et application lié à la réforme du 1<sup>er</sup> juillet 2018)

👤 **Public :** Directeur ou responsable du service commercial de toute structure touristique

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

28 et 29 mars 2019 à Chambéry (73)

24 et 25 juin 2019 à Lyon (69)

## PASSER UN MARCHÉ À PROCÉDURE ADAPTÉE (MAPA)

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre les règles du jeu et les nouveautés issues de la réforme des marchés publics
- Définition et principes applicables ainsi que l'importance d'une bonne définition des besoins
- Choisir le MAPA le plus adapté
- Comment sélectionner et informer les candidats
- Savoir exécuter le MAPA

👤 **Public :** Directeur, assistant de direction et comptable d'établissements publics ou parapublics (Offices de Tourisme...) soumis à la procédure de marchés publics

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

16 et 17 septembre 2019 à Clermont-Ferrand (63)

## PILOTER ET DÉVELOPPER LE PRODUIT DE LA TAXE DE SÉJOUR

### 🎯 Objectifs :

- Maîtriser le cadre juridique de la taxe de séjour et évaluer les enjeux économiques
- Evaluer le potentiel de taxe de séjour du territoire, le rendement de la taxe et l'impact économique de la réforme
- Conseiller les élus de manière éclairée afin que ces derniers puissent prendre des décisions optimales
- Développer le travail en réseau avec les collectivités afin d'optimiser les recettes de taxe

- Identifier le fonctionnement de la taxe départementale additionnelle (le cas échéant)

👤 **Public :** Directeur, DGS, DAF, comptable, régisseur et personnel en charge de la perception de la taxe de séjour

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

14 et 15 mars 2019 à Clermont-Ferrand (63)

## RGPD RÈGLEMENT EUROPÉEN RELATIF À LA PROTECTION DES DONNÉES

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre le contexte et les objectifs du RGPD
- Connaître la mission du délégué à la protection des données
- Mise en place des différentes étapes de l'application du RGPD : pilotage, registre, sécurité, communication en respectant les outils Datatourisme de la structure
- Informer de leurs droits les personnes concernées et savoir faire une déclaration à la CNIL

👤 **Public :** Directeur, responsable, futur DPO

💶 **Tarif :** 215 € HT

🕒 **Durée :** 7 heures

### 📅 Date & lieu :

18 juin 2019 à Privas (07)

BIENVENUE ようこそ  
добро пожаловать  
ترحيب BEM-VINDO

LANGUES ÉTRANGÈRES

**ANGLAIS TOURISTIQUE INTERMÉDIAIRE  
(CERTIFICATION TOEIC)**

🎯 **Objectifs :**

- Savoir comprendre et répondre à une demande de votre clientèle étrangère
- Savoir énoncer l'offre touristique de la région avec un vocabulaire pertinent
- Savoir mener et suivre une conversation en anglais
- Savoir appréhender votre clientèle étrangère (accents, habitudes...)

👤 **Public :** Tout public en contact avec la clientèle étrangère et dont le niveau en anglais correspond au pré-requis

💶 **Tarif :** 875 € HT

🕒 **Durée :** 24 heures

📅 **Dates & lieu :**

4 et 5 avril + 23 et 24 mai 2019  
à Clermont-Ferrand (63)

**LANGUES ÉTRANGÈRES PAR TÉLÉPHONE  
(10H) :**

**ANGLAIS - ALLEMAND - ESPAGNOL -  
ITALIEN - NÉERLANDAIS**

🎯 **Objectifs :**

- Utiliser les structures idiomatiques de base de façon automatique
- Être capable de transmettre et de recevoir des informations
- Gagner en confiance vis-à-vis de l'expression orale

👤 **Public :** Tout public ayant besoin d'utiliser l'anglais professionnel dans son activité

💶 **Tarif :** 620 € HT

🕒 **Durée :** 10 heures

📅 **Dates & lieu :**

Sur 6 mois à distance



**LANGUES ÉTRANGÈRES PAR TÉLÉPHONE ET  
INTERNET (20H) :**

**ANGLAIS - ALLEMAND - ESPAGNOL**

*Certification avec possibilité de prise en charge par le Compte Personnel de Formation (CPF)-  
Nous contacter -*

🎯 **Objectifs :**

- Utiliser les structures idiomatiques de base de façon automatique
- Être capable de transmettre et recevoir des informations
- Gagner en confiance vis-à-vis de l'expression orale

👤 **Public :** Apprenant ayant besoin d'utiliser l'anglais dans le cadre professionnel d'une activité touristique

💶 **Tarif :** 765 € HT

🕒 **Durée :** 20 heures

📅 **Dates & lieu :**

Sur 6 mois à distance





## MANAGEMENT

## ANIMER SON COLLECTIF DE DIRECTION

### 🎯 Objectifs :

- Connaître les conditions d'une coopération efficace pour développer le "mieux travailler ensemble" avec envie et dans la performance
- Identifier et construire ensemble des fondamentaux solides et partagés pour optimiser la cohésion et l'autonomie du Comité de direction et des équipes qu'il pilote
- Animer dans le temps, individuellement et collectivement les membres de ce collectif de direction

👤 **Public :** En priorité les Directeurs d'Offices de Tourisme

💶 **Tarif :** 590 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieu :**

28 et 29 novembre 2019 à Lyon (69)

## ACCOMPAGNER EFFICACEMENT SES ÉQUIPES À BIEN VIVRE LE CHANGEMENT

### 🎯 Objectifs :

- Prendre conscience de soi, son rôle, ses missions
- Créer une relation de confiance au sein de l'équipe
- Repérer les mécanismes de fonctionnement de l'équipe et notamment les sources de motivation intrinsèques et extrinsèques
- Développer une posture assertive, confiante, agile en développant une communication relationnelle respectueuse de soi et des autres
- Construire un socle commun, stimulant l'implication et l'esprit d'entreprise, en définissant ses besoins, valeurs partagées

- Utiliser les outils de communication relationnelle au service du changement : écoute active, questionnement, reformulation, élaboration d'un plan de communication du changement

👤 **Public :** Directeur(-trice) et responsable d'équipe de toute structure touristique

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieux :**

26 et 27 mars 2019 à Bourg-en-Bresse (01)



## FACILITER ET ENCOURAGER LA CRÉATIVITÉ DE VOS ÉQUIPES

### 🎯 Objectifs :

- Savoir reconnaître et développer les conditions et compétences clefs de la créativité dans mon équipe
- Choisir les outils de management et les techniques d'animation les plus adaptés
- Définir les premières actions à engager pour favoriser la créativité de mon équipe
- Expérimenter quelques outils simples de créativité

👤 **Public :** Directeur de structure touristique, responsable d'équipe

💶 **Tarif :** 885 € HT

🕒 **Durée :** 21 heures

### 📅 Dates & lieu :

4, 5 et 6 décembre 2019 à Lyon (69)

## FEMME MANAGER : AFFIRMER VOTRE LEADERSHIP

### 🎯 Objectifs :

- Identifier les modes de fonctionnement, comportements et styles managériaux propres aux femmes et aux hommes
- Identifier ses atouts, piloter et valoriser son image pour atteindre ses objectifs managériaux
- S'affirmer y compris dans des contextes majoritairement masculins
- Identifier le jeu des acteurs, leurs logiques, leurs intérêts et les rapports de force en présence et mettre en place une stratégie d'influence efficace

- Développer son savoir-être relationnel et son charisme pour oser vivre ses ambitions

👤 **Public :** Directrice de structure, Femme - Responsable d'équipes, Cheffe de projet

💶 **Tarif :** 590 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieux :

21 et 22 mars 2019 à Clermont-Ferrand (63)

## MANAGER LES NOUVELLES GÉNÉRATIONS

### 🎯 Objectifs :

- Mieux appréhender les comportements et motivations des jeunes générations au travail et au sein de leur entreprise
- Mieux comprendre leurs modes relationnels, leur rapport à la hiérarchie
- Développer leur engagement et leur motivation au service du collectif
- Renforcer la cohésion d'une équipe intergénérationnelle

👤 **Public :** Directeur, manager, responsable de toute structure touristique

💶 **Tarif :** 590 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieu :

12 et 13 juin 2019 à Lyon (69)

## MANAGER UNE ÉQUIPE COMMERCIALE

### 📍 Objectifs :

- Mieux se connaître pour mieux manager
- Identifier les leviers d'action du manager sur l'équipe : savoir faire, savoir être, motivation et potentialisation du collaborateur
- Fixer des objectifs motivants
- Savoir reconnaître les collaborateurs
- Créer les conditions de la coopération dans l'équipe
- Apprendre à piloter une réunion de bilan

👤 **Public :** Manager, responsable commercial de toute structure touristique

💶 **Tarif :** 590 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieu :

30 septembre + 1<sup>er</sup> octobre 2019  
à Clermont-Ferrand (63)

## RÉUSSIR LE DÉFI DU MANAGEMENT À DISTANCE (MULTI-SITES)

### 📍 Objectifs :

- Savoir repérer ses pratiques actuelles et les leviers d'actions pour manager une équipe à distance
- Savoir mettre en place "les règles du jeu" et les outils spécifiques pour mieux manager son équipe à distance
- S'entraîner à mieux communiquer à distance avec ses interlocuteurs pour fédérer et motiver les équipes
- Savoir déléguer et définir les rôles au sein d'une équipe dispersée

👤 **Public :** Directeur de structure, responsable d'équipe, chef de projet

💶 **Tarif :** 750 € HT

🕒 **Durée :** 21 heures

### 📅 Dates & lieux :

28 et 29 mars 2019  
à Clermont-Ferrand (63)  
+ 21 mai 2019 - 1/2 journée (à distance)  
+ 18 juin 2019 - 1/2 journée (à distance)



## RÉUSSIR SON RÔLE DE MANAGER INTERMÉDIAIRE

### 📍 Objectifs :

- Acquérir ou renforcer les compétences managériales fondamentales
- Identifier et situer son rôle et ses responsabilités de manager de proximité
- Développer son aisance relationnelle, savoir communiquer
- Adapter son style de management aux situations
- Impliquer les collaborateurs et obtenir l'adhésion individuelle et collective
- Développer l'autonomie pour motiver son équipe
- Gérer les situations courantes et délicates

👤 **Public :** Responsable d'équipe

💶 **Tarif :** 885 € HT

🕒 **Durée :** 21 heures

### 📅 Dates & lieux :

8 et 9 avril + 6 mai 2019 à Clermont-Ferrand (63)  
14 et 15 novembre + 11 décembre 2019 à Lyon (69)



MARQUE QUALITÉ TOURISME - TOURISME & HANDICAP

## ADAPTER SES LOCAUX, SERVICES ET SON ACCUEIL AUX PUBLICS EN SITUATION DE DÉFICIENCE VISUELLE

### 🎯 Objectifs :

- Vaincre ses a priori, changer son regard
- Comprendre les besoins des publics déficients visuels dans un site touristique, culturel ou naturel
- Connaître les bases des normes en termes d'aménagement des espaces et de signalétique
- Gérer un groupe de personnes déficientes visuelles
- Concevoir et mener des visites et des ateliers adaptés
- Réaliser et utiliser des outils de médiation faciles à mettre en œuvre

- Utiliser des outils de communication efficaces selon les déficiences

👤 **Public :** Personnel en charge de l'accueil, de la communication ou de la médiation dans un site touristique, culturel ou de loisirs

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieu :**

20 et 21 mai 2019 à Clermont-Ferrand (63)

## ADAPTER SES LOCAUX, SERVICES ET SON ACCUEIL AUX PUBLICS EN SITUATION DE DÉFICIENCE MENTALE

### 🎯 Objectifs :

- Vaincre ses a priori, changer son regard
- Comprendre les besoins des publics déficients mentaux dans un site touristique, culturel ou naturel
- Gérer un groupe de personnes déficientes mentales
- Connaître les bases des normes en termes d'aménagement des espaces et de signalétique
- Concevoir et mener des visites et des ateliers adaptés
- Réaliser et utiliser des outils de médiation faciles à mettre en œuvre

- Utiliser des outils de communication efficaces selon les déficiences

👤 **Public :** Personnel en charge de l'accueil, de la communication ou de la médiation dans un site touristique, culturel ou de loisirs

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieu :**

14 et 15 octobre 2019 à Lyon (69)



## ALLÉGER SON SYSTÈME DOCUMENTAIRE QUALITÉ

### 🎯 Objectifs :

- Analyser son système documentaire et repérer les axes d'amélioration
- Identifier les minimums requis (et comprendre l'intérêt des documents demandés par le référentiel Qualité Tourisme)
- Adapter le système documentaire aux risques et aux compétences
- Améliorer le contenu et la forme des documents
- Déployer une gestion documentaire pertinente et pragmatique

- Manager les connaissances et orienter la traçabilité des activités
- Faire évoluer les outils/documents

👤 **Public :** Référent qualité des Offices de Tourisme

💶 **Tarif :** 215 € HT

🕒 **Durée :** 7 heures

### 📅 Dates & lieux :

12 mars 2019 à Grenoble (38)

16 mai 2019 à Grenoble (38)

## CONCEVOIR DES DOCUMENTS FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE (FALC)

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre les attentes et les besoins des personnes en situation de handicap mental ou avec des difficultés de lecture dans leur usage de l'écrit et de la lecture
- Connaître les exigences et les règles d'écriture du FALC
- Maîtriser les principes d'écriture et de mise en page de ses documents pour les rendre accessibles aux personnes déficientes mentales ou avec des difficultés de lecture (papier et web)

- Evaluer la qualité des documents et textes à destination des personnes déficientes mentales ou avec des difficultés de lecture

👤 **Public :** Personnel en charge de l'accueil, de la communication ou de la médiation dans un site touristique, culturel ou de loisirs

💶 **Tarif :** 375 € HT

🕒 **Durée :** 10 heures

### 📅 Dates & lieu :

7 et 8 novembre 2019 à Clermont-Ferrand (63)



## MARQUE TOURISME & HANDICAP : FORMATION DES PERSONNELS D'ACCUEIL

### 🎯 Objectifs :

- Changer de regard sur le handicap
- Identifier les différentes personnes en situation de handicap et leurs besoins
- Acquérir les bonnes pratiques pour savoir accueillir sereinement cette clientèle
- Définir la loi en matière d'accessibilité des établissements ouverts au public
- Connaître le contexte: réglementaire et comprendre les enjeux de l'accessibilité
- Connaître et comprendre les critères du label Tourisme & Handicap
- Connaître les points forts et les points faibles de son espace d'accueil

- Organiser et adapter son espace d'accueil avec les outils de médiation adaptés en fonction
- Repérer l'offre touristique accessible, avec accompagnement et/ou en autonomie sur son territoire et la valoriser

👤 **Public :** Personnel en charge de l'accueil au sein de toute structure touristique (en priorité, personnel des Offices de Tourisme labellisés Tourisme & Handicap)

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieux :**

19 et 20 novembre 2019 à Lyon (69)

## METTRE EN PLACE UN DISPOSITIF D'ÉCOUTE CLIENT

### 🎯 Objectifs :

- Définir et cibler les objectifs de la démarche dans un but d'amélioration du service
- Choisir les outils (types de questions) et méthodes d'enquête permettant d'avoir une représentativité globale de la clientèle
- Comprendre les motivations clients pour stimuler leur participation
- Déterminer les différents périmètres d'application du dispositif d'écoute (à l'échelle de l'Office de Tourisme et de la destination)

- Faire vivre son dispositif dans la durée pour l'améliorer en continu et détecter de nouveaux signaux

👤 **Public :** Référent animateur qualité

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieux :**

13 et 14 juin 2019 à Clermont-ferrand (63)

30 septembre et 1<sup>er</sup> octobre 2019 à Chambéry (73)





## CRÉER ET GÉRER UNE PHOTOTHÈQUE NUMÉRIQUE

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre les enjeux de l'organisation d'un fond photographique
- Connaître les outils disponibles (open source et propriétaire)
- Savoir nommer et indexer un fichier photographique ou d'illustration
- Connaître les droits d'auteur et les droits à l'image et savoir les respecter en interne et en externe

👤 **Public :** Chargé de communication, personnel en charge de la gestion / centralisation des images numériques au sein de la structure

💶 **Tarif :** 430 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieu :**

28 et 29 mars 2019 à Grenoble (38)

## GOOGLE ANALYTICS À DISTANCE (7H)

### 🎯 Objectifs :

- Appréhender l'interface Google Analytics
- Comprendre et interpréter les données
- Identifier toutes les fonctionnalités de Google Analytics
- Réaliser une analyse de son site et proposer 5 actions correctives

👤 **Public :** Toute personne en charge de la gestion du site web dans une structure touristique (débutant)

💶 **Tarif :** 250 € HT

🕒 **Durée :** 7 heures

📅 **Dates & lieu :**

1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2019  
à distance



## INITIATION À ILLUSTRATOR

### 🎯 Objectifs :

- Maîtriser les principales fonctionnalités d'Illustrator
- Créer des maquettes complètes, cohérentes, adaptées, efficaces en production, et les préparer pour l'impression et l'édition numérique
- Exporter vos documents pour l'impression ou au format PDF pour le print ou le numérique

👤 **Public :** Responsable ou chargé des éditions et/ou de la communication au sein de toute structure touristique

💶 **Tarif :** 750 € HT

🕒 **Durée :** 21 heures

📅 **Dates & lieu :**

1<sup>er</sup>, 2 et 3 octobre 2019 à Valence (26)

## METTRE EN PAGE SES SUPPORTS TOURISTIQUES AVEC INDESIGN

### 🎯 Objectifs :

- Connaître les principes de base du logiciel afin de produire des publications professionnelles (brochures, flyers, affiches...)

👤 **Public :** Chargé de communication, édition, toute personne en charge de créer et mettre en page des documents de promotion touristique

💶 **Tarif :** 750 € HT

🕒 **Durée :** 21 heures

📅 **Dates & lieu :**

13, 14 et 15 novembre 2019 à Chambéry (73)

## PACK ADOBE À DISTANCE (10H) : ILLUSTRATOR - PHOTOSHOP - INDESIGN

### 🎯 Objectifs :

- Apprendre à utiliser les principaux outils pour réaliser tout type d'illustration : créer un logo, un pictogramme, ou d'autres projets graphiques

👤 **Public :** Tout professionnel du tourisme ayant besoin d'utiliser les outils et logiciels de conception graphique

💶 **Tarif :** 620 € HT

🕒 **Durée :** 10 heures

📅 **Dates & lieu :**

Sur 6 mois à distance



## PACK OFFICE À DISTANCE (10H) : WORD - EXCEL - POWERPOINT

*Certification avec possibilité de prise en charge par le Compte Personnel de Formation (CPF) - Nous contacter -*

### 🎯 Objectifs :

- Prendre ses repères dans Office 2010
- S'approprier et exploiter toutes les fonctionnalités de Word

- Maîtriser les spécificités du Pack Office 2010 (ou versions précédentes)

👤 **Public :** Tout public

💶 **Tarif :** 620 € HT

🕒 **Durée :** 10 heures

📅 **Dates & lieu :**

Sur 6 mois à distance



## PHOTOSHOP: MAÎTRISER LES BASES POUR OPTIMISER SA COMMUNICATION AUDIO VISUELLE

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre l'environnement de la photo numérique
- Maîtriser les fonctionnalités de Photoshop pour optimiser ses images et sa communication visuelle

👤 **Public :** Toute personne en charge de devoir travailler des images avant publication (online / print)

💶 **Tarif :** 750 € HT

🕒 **Durée :** 21 heures

📅 **Dates & lieu :**

17, 18 et 19 juin 2019 à Chambéry (73)



## RESSOURCES HUMAINES

## MAÎTRISER LES RÈGLES DU DIALOGUE SOCIAL POUR LES OFFICES DE TOURISME DE + DE 50 SALARIÉS

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre la finalité des ordonnances Macron et de la réforme du code du travail en matière de dialogue social
- Comprendre les enjeux d'un dialogue social réussi au sein de son entreprise et le champ des possibles
- Maîtriser les nouvelles règles d'organisation et de fonctionnement des instances représentatives
- Connaître les attributions du Comité Social et Economique

- Connaître les obligations légales des entreprises selon leur taille

👤 **Public :** Directeur et/ ou responsable RH de structures touristiques de plus de 50 salariés (en priorité les Offices de Tourisme)

💶 **Tarif :** 590 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieu :

11 et 12 mars 2019 à Chambéry (73)

## MAÎTRISER LES NOUVELLES RÈGLES DU DIALOGUE SOCIAL POUR LES OFFICES DE TOURISME DE MOINS DE 50 SALARIÉS

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre la finalité des ordonnances Macron et de la réforme du code du travail en matière de dialogue social
- Comprendre les enjeux d'un dialogue social réussi au sein de son entreprise et le champ des possibles
- Maîtriser les nouvelles règles d'organisation et de fonctionnement des instances représentatives
- Connaître les attributions du Comité Social et Economique

- Connaître les obligations légales des entreprises selon leur taille

👤 **Public :** Directeur et/ ou responsable RH d'Offices de Tourisme de moins de 50 salariés

💶 **Tarif :** 295 € HT

🕒 **Durée :** 7 heures

### 📅 Dates & lieux :

25 mai 2019 à Chambéry (73)

24 juin 2019 à Privas (07)



## MANAGEMENT ET DROIT SOCIAL

### 🕒 Objectifs :

- Comprendre l'environnement juridique légal et conventionnel des relations individuelles et collectives de travail
- Connaître les droits et obligations des managers dans les situations quotidiennes d'application du droit du travail
- Connaître ses responsabilités, identifier sa marge de manœuvre et anticiper les risques de contentieux

- Acquérir les bons réflexes pour sécuriser ses pratiques de management

👤 **Public :** Directeur, manager et personne en charge des ressources humaines de toute structure touristique

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieu :**

25 et 26 novembre 2018 à Clermont-Ferrand (63)

## METTRE EN PLACE LE TÉLÉTRAVAIL, UN PROJET COLLECTIF

### 🕒 Objectifs :

- S'approprier la notion de télétravail, cerner ses enjeux
- Connaître le cadre légal et réglementaire depuis les ordonnances Macron
- Co-construire et piloter le projet de mise en œuvre du télétravail
- Organiser l'activité et manager les équipes en intégrant le télétravail

👤 **Public :** Directeur, responsable administratif, personne en charge des ressources humaines

💶 **Tarif :** 250 € HT

🕒 **Durée :** 7 heures

📅 **Date & lieu :**

19 mars 2018 à Lyon (63)

## MISE EN ŒUVRE DU DUERP

### 🕒 Objectifs :

- Connaître la dernière réglementation
- Obtenir une vue d'ensemble de l'entreprise concernée
- Répertorier les risques et en estimer le degré d'importance
- Établir le document de synthèse
- S'organiser pour la gestion des mises à jour

👤 **Public :** Tout salarié devant s'impliquer dans la réalisation ou dans la mise à jour du document unique, responsable, directeurs, délégué du personnel

💶 **Tarif :** 750 € HT

🕒 **Durée :** 21 heures

📅 **Dates & lieu :**

3, 4 et 5 juin 2019 à Privas (07)

## OPTIMISER LE CAPITAL HUMAIN DE SA STRUCTURE GRÂCE À LA GESTION DE PARCOURS PROFESSIONNELS

### 🎯 Objectifs :

- Mettre en place le suivi de la démarche GPEC
- Motiver vos collaborateurs en identifiant leurs leviers motivationnels individuels
- Accompagner les opérationnels dans le déploiement des outils GPEC

- Adopter une communication positive, mobilisante et orientée action

👤 **Public :** Responsable ressources humaines et manager intermédiaire

💶 **Tarif :** 590 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieux :**

10 et 11 octobre 2019 à Valence (26)

## RÉUSSIR SON RÔLE ET SA MISSION DE DÉLÉGUÉ DU PERSONNEL

### 🎯 Objectifs :

- Apprécier l'évolution du droit du travail et du rôle de chacune des instances représentatives du personnel
- Connaître le rôle et attributions des délégués du personnel
- Connaître les différents impacts sur le contrat de travail après les évolutions législatives récentes

👤 **Public :** Directeur et/ou délégué du personnel

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieux :**

23 et 24 mai 2019 à Privas (07)

14 et 15 février 2019 à Saint-Etienne (42)





STRATÉGIE & MARKETING DE DESTINATION

## CRÉER ET ANIMER SON RÉSEAU D'AMBASSADEURS

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre le concept d'ambassadeur
- Savoir repérer les partenaires et leurs réseaux à vocation d'ambassadeurs sur son territoire
- Définir sa stratégie de développement de réseaux d'ambassadeur adaptée à son territoire
- Savoir mettre en place un plan d'actions et stimuler la démarche ambassadeur

👤 **Public :** Directeur, responsable promotion, responsable accueil, responsable communication, responsable partenaire, au sein d'Offices de Tourisme, fédérations de réseaux...

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieu :

27 et 28 juin 2019 à Clermont-Ferrand (63)

## DÉFINIR SA STRATÉGIE MARKETING DE DESTINATION ET METTRE EN ŒUVRE UN PLAN D'ACTION

### 🎯 Objectifs :

- S'approprier les outils du marketing pour les appliquer à la destination
- Intégrer l'étude de marché en amont d'une démarche marketing pour viser "juste"
- Définir sa stratégie marketing et intégrer les utilisateurs au bénéfice de l'attractivité de son territoire
- Agir de façon ciblée et pertinente

👤 **Public :** Directeur, responsable, cadre, chargé de mission tourisme...

💶 **Tarif :** 1 000 € HT

🕒 **Durée :** 28 heures

### 📅 Dates & lieu :

13 et 14 mai + 13 et 14 juin 2019 à Chambéry (73)

## DU MARKETING TERRITORIAL À LA MARQUE TOURISTIQUE : RENFORCER SON ATTRACTIVITÉ

### 🎯 Objectifs :

- Cerner les enjeux pour son territoire
- Disposer des éléments pour initier et piloter (avec ressources externes telles que cabinets conseils) une stratégie de marque, en s'appuyant sur la méthode du marketing territorial

👤 **Public :** Chargé de missions des collectivités territoriales, développeur économie et tourisme, directeur de stations ou d'Offices de Tourisme

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

### 📅 Dates & lieu :

8 et 9 mai 2019 à Lyon (69)

## EVALUATION ET AMÉLIORATION CONTINUE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT POUR UNE DESTINATION TOURISTIQUE

### 🎯 Objectifs :

- Mettre en place une démarche d'amélioration continue de l'Expérience Client sur le périmètre global de la destination
- Structurer l'expérience client vécue et comprendre les parcours client
- Mieux comprendre et évaluer les avis et les retours clients
- Faciliter la mise en route ou le renforcement d'une démarche amélioration de l'expérience client

- Renforcer ses pratiques d'un management orienté client (connaissance de meilleures pratiques, renforcement des convictions...)
- Renforcer la gouvernance d'une destination touristique

👤 **Public :** Directeur, responsable des services accueil, responsable marketing, de communication, chef de projet, responsable des publics...

💶 **Tarif :** 590 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieu :**

1<sup>er</sup> et 2 octobre 2019 à Lyon (69)

## MOBILISER ET IMPLIQUER LES ACTEURS DE SA DESTINATION

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre les ressorts et leviers de l'implication des partenaires
- Acquérir une méthode et connaître des techniques pour les mobiliser et les impliquer
- Fédérer ses partenaires dans le temps

👤 **Public :** Chargé de mission des collectivités, personnel d'Offices de Tourisme en charge de l'animation de ses réseaux

💶 **Tarif :** 500 € HT

🕒 **Durée :** 14 heures

📅 **Dates & lieu :**

20 et 21 juin 2019 à Lyon (69)

## PILOTER UNE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE TERRITORIALE

### 🎯 Objectifs :

- Comprendre les enjeux du pilotage stratégique en matière de développement touristique, cerner les nouveaux enjeux (Loi Notre, concertation...)
- Identifier les points clés de la démarche stratégique de développement touristique : les grandes étapes, les parties prenantes et acteurs à mobiliser, le pilotage, les moyens à mobiliser
- Acquérir des outils méthodologiques : diagnostic stratégique, stratégie et plan d'action, outils de mise en œuvre et de suivi

- Comprendre les enjeux de la concertation et se doter d'outils pour la conduire
- Savoir piloter la démarche, notamment lorsqu'elle est menée avec un prestataire extérieur

👤 **Public :** Elu local, personnel des organismes de tourisme, chargé de mission des collectivités

💶 **Tarif :** 750 € HT

🕒 **Durée :** 21 heures

📅 **Dates & lieu :**

1<sup>er</sup>, 2 et 3 juillet 2019 à Lyon (69)

## CALENDRIER 2019

Gérer l'attente et les flux de visiteurs en période de forte affluence	22 et 23 janvier 2019	Chambéry (73)
Savoir répondre aux journalistes	28 et 29 janvier 2019	Chambéry (73)
Assistance au Management Numérique de Destination	11 et 12 février 2019	Lyon (69)
Réussir son rôle et sa mission de Délégué du Personnel	14 et 15 février 2019	Saint-Etienne (42)
Gérer ses priorités pour gagner en efficacité	7 et 8 mars 2019	Saint-Etienne (42)
Session d'évaluation Animateur Numérique de Territoire (ANT)	11 mars 2019	Lyon (69)
MICE, positionner le Tourisme d'Affaires sur votre Territoire- Destination	11 et 12 mars 2019	Clermont-Ferrand (63)
Maîtriser les nouvelles règles du dialogue social pour les Offices de Tourisme de plus de 50 salariés	11 et 12 mars 2019	Chambéry (73)
Alléger son système documentaire qualité	12 mars 2019	Grenoble (38)
Découvrir et prendre en main Apidae	14 et 15 mars 2019	Grenoble (38)
Maîtriser les techniques de vente et de prospection commerciale	14 et 15 mars 2019	Valence (26)
Piloter et développer le produit de la taxe de séjour	14 et 15 mars 2019	Clermont-Ferrand (63)
Rédiger efficacement son contenu éditorial dans Apidae	18 et 19 mars 2019	Chambéry (73)
Packager un produit touristique : de la conception à la commercialisation	18 et 19 mars 2019	Bourg-en-Bresse (01)
Mettre en place le télétravail, un projet collectif	19 mars 2019	Lyon (69)
Créer, administrer, gérer son Office de Tourisme sous forme d'EPIC	21 et 22 mars 2019	Chambéry (73)
Femme manager : affirmer votre leadership	21 et 22 mars 2019	Clermont-Ferrand (63)
Développer une attitude commerciale à l'accueil	25 et 26 mars 2019	Clermont-Ferrand (63)
Optimiser ses relations presse off/online	25 et 26 mars 2019	Chambéry (73)
Accompagner efficacement ses équipes à bien vivre le changement	26 et 27 mars 2019	Bourg-en-Bresse (01)
Gérer sa e-réputation	27 mars 2019	Clermont-Ferrand (63)
Maîtriser les aspects juridiques de la commercialisation de produits touristiques	28 et 29 mars 2019	Chambéry (73)
Créer et gérer une photothèque numérique	28 et 29 mars 2019	Grenoble (38)
Réussir le défi du management à distance (multi-sites)	28 et 29 mars 2019 + 21 mai et 18 juin à distance	Clermont-Ferrand (63) et À DISTANCE
Développer ses relations Blogueurs / Influenceurs pour promouvoir son offre touristique	1 <sup>er</sup> avril 2019	Valence (26)
Concevoir ses campagnes digitales publicitaires sur les réseaux sociaux	1 <sup>er</sup> et 2 avril 2019	Lyon (69)
Anglais touristique intermédiaire (certification TOEIC)	4 et 5 avril + 23 et 24 mai 2019	Clermont-Ferrand (63)
Développer une attitude commerciale à l'accueil	4 et 5 avril 2019	Grenoble (38)
Photos : techniques de prises de vue pour valoriser son hébergement	4 et 5 avril 2019	Privas (07)
Gérer son projet numérique avec Apidae	5 avril 2019	Chambéry (73)
Actualités sociales, fiscales, comptables et juridiques des Offices de Tourisme	9 avril 2019	Chambéry (73)
Réussir son rôle de manager intermédiaire	8 et 9 avril + 6 mai 2019	Clermont-Ferrand (63)
Actualités sociales, fiscales, comptables et juridiques des Offices de Tourisme	9 avril 2019	Chambéry (73)
Développer une relation client dynamique à travers un conseil personnalisé tout au long du séjour	9 et 10 avril 2019	Valence (26)
Déployer sa stratégie d'accueil	11 et 12 avril 2019	Saint-Etienne (42)
Savoir concevoir et mener une visite guidée	29 et 30 avril 2019	Privas (07)
Du marketing territorial à la marque touristique : renforcer son attractivité	9 et 10 mai 2019	Lyon (69)
Définir sa stratégie marketing de destination et mettre en œuvre un plan d'action	13 et 14 mai + 13 et 14 juin 2019	Chambéry (73)
Distribution : travailler avec les intermédiaires de la commercialisation	13 et 14 mai 2019	Clermont-Ferrand (63)
Créer des vidéos sur smartphone pour booster sa stratégie sociale instantanée	15, 16 et 17 mai 2019	Clermont-Ferrand (63)
Mieux rédiger : l'art de décrire pour séduire	15, 16 et 17 mai 2019	Privas (07)
Alléger son système documentaire qualité	16 mai 2019	Grenoble (38)
Adapter ses locaux, services et son accueil aux publics en situation de déficience visuelle	20 et 21 mai 2019	Clermont-Ferrand (63)



Elaborer une stratégie tarifaire pour commercialiser ses produits au bon prix	21 et 22 mai 2019	Valence (26)
Maîtriser les nouvelles règles du dialogue social pour les Offices de tourisme de moins de 50 salariés	22 mai 2019	Chambéry (73)
Connaître les responsabilités liées à l'accueil du public "montagne"	23 mai 2019	Grenoble (38)
Live et contenus éphémères : élaborer une stratégie sociale	23 et 24 mai 2019	Lyon (69)
Optimiser sa stratégie et dynamiser sa présence sur les réseaux sociaux	23 et 24 mai 2019	Chambéry (73)
Réussir son rôle et sa mission de Délégué du Personnel	23 et 24 mai 2019	Privas (07)
GrANT Reporter Numérique	28 et 29 mai + 27 et 28 juin + 9 et 10 octobre + 7 et 8 novembre + 10 et 11 décembre 2019	Lyon (69)
Pitcher son projet	3 et 4 juin 2019	Lyon (69)
Mise en œuvre du DUERP	3, 4 et 5 juin 2019	Privas (07)
Développer une attitude commerciale à l'accueil	4 et 5 juin 2019	Bourg-en-Bresse (01)
Bien rédiger pour le Web pour optimiser son efficacité	5 et 6 juin 2019	Valence (26)
Gamification : le jeu au service de son offre	6 et 7 juin 2019	Lyon (69)
Actualités sociales, fiscales, comptables et juridiques des Offices de Tourisme	11 juin 2019	Clermont-ferrand (63)
Découvrir et prendre en main Apidae	11 et 12 juin 2019	Chambéry (73)
Développer la clientèle cyclotouriste	11 et 12 juin 2019	Privas (07)
Manager les nouvelles générations	12 et 13 juin 2019	Lyon (69)
Mettre en place un dispositif d'écoute client	13 et 14 juin 2019	Clermont-ferrand (63)
Développer son agilité professionnelle, manageriale et stratégique	13 et 14 juin 2019	Valence (26)
Photoshop: maîtriser les bases pour optimiser sa communication audio visuelle	17, 18 et 19 juin 2019	Chambéry (73)
RGPD Règlement européen relatif à la protection des données	18 juin 2019	Privas (07)
Droit d'auteur et droits à l'image : usage et réglementation	18 juin 2019	Lyon (69)
Appréhender les clients mécontents et les situations conflictuelles	20 et 21 juin 2019	Chambéry (73)
Mobiliser et impliquer les acteurs de sa destination	20 et 21 juin 2019	Lyon (69)
Maîtriser les nouvelles règles du dialogue social pour les Offices de tourisme de moins de 50 salariés	24 juin 2019	Privas (07)
Bâtir et mettre en œuvre son argumentaire commercial	24 et 25 juin 2019	Saint-Etienne (42)
Maîtriser les aspects juridiques de la commercialisation de produits touristiques	24 et 25 juin 2019	Lyon (69)
Prise de parole en public	27 et 28 juin 2019	Valence (26)
Créer et animer son réseau d'ambassadeurs	27 et 28 juin 2019	Clermont-Ferrand (63)
Piloter une stratégie de développement touristique territoriale	1 <sup>er</sup> , 2 et 3 juillet 2019	Lyon (69)
Conciergerie de Destination	9 et 10 septembre 2019	Bourg-en-Bresse (01)
Développer la clientèle familiale	10, 11 et 12 septembre 2019	Chambéry (73)
Actualités sociales, fiscales, comptables et juridiques des Offices de Tourisme	12 septembre 2019	Grenoble (38)
Passer un MAPA	16 et 17 septembre 2019	Clermont-Ferrand (63)
Live et contenus éphémères : élaborer une stratégie sociale	17 et 18 septembre 2019	Chambéry (73)
Mieux rédiger : l'art de décrire pour séduire	18, 19 et 20 septembre 2019	Lyon (69)
Mettre en place la délégation Apidae à ses partenaires	23 septembre 2019	Chambéry (73)
Appréhender les clients mécontents et les situations conflictuelles	23 et 24 septembre 2019	Saint-Etienne (42)
Packager un produit touristique : de la conception à la commercialisation	23 et 24 septembre 2019	Lyon (69)
Gamification : le jeu au service de son offre	24 et 25 septembre 2019	Chambéry (73)
Manager une équipe commerciale	30 septembre + 1 <sup>er</sup> octobre 2019	Clermont-ferrand (63)
Mettre en place un dispositif d'écoute client	30 septembre et 1 <sup>er</sup> octobre 2019	Chambéry (73)
Evaluation et amélioration continue de l'Expérience Client pour une destination touristique	1 <sup>er</sup> et 2 octobre 2019	Lyon (69)
Développer la clientèle Pêcheurs (tourisme halieutique)	1 <sup>er</sup> , 2 et 3 octobre 2019	Bourg-en-Bresse (01)
Initiation à Illustrator	1 <sup>er</sup> , 2 et 3 octobre 2019	Valence (26)
Développer son agilité professionnelle, manageriale et stratégique	3 + 4 octobre 2019	Lyon (69)
Editer son agenda d'animation avec Apidae	4 octobre 2019	Grenoble (38)

Repenser son positionnement motivationnel et sa stratégie Marketing avec les Neurosciences	7 et 8 octobre + 2 décembre 2019	Lyon (69)	
Développer la clientèle nature	7 et 8 octobre 2019	Saint-Etienne (42)	
Distribution : travailler avec les intermédiaires de la commercialisation	7 et 8 octobre 2019	Valence (26)	
Gérer sa e-réputation	9 octobre 2019	Chambéry (73)	
Développer ses relations Blogueurs / Influenceurs pour promouvoir son offre touristique	10 octobre 2019	Bourg-en-Bresse (01)	
Développer les offres de services de l'Office de Tourisme à ses partenaires	10 et 11 octobre 2019	Grenoble (38)	
Optimiser le capital humain de sa structure grâce à la gestion de parcours professionnels	10 et 11 octobre 2019	Valence (26)	
Collaborer à distance : nouveaux outils pour travailler ensemble	11 octobre + 12 novembre + 3 décembre 2019	Lyon (69)	
Adapter ses locaux, services et son accueil aux publics en situation de déficience mentale	14 et 15 octobre 2019	Lyon (69)	
Organiser un événement de A à Z	14, 15 et 16 octobre 2019	Chambéry (73)	
Actualités sociales, fiscales, comptables et juridiques des Offices de Tourisme	15 octobre 2019	Saint-Etienne (42)	
Développer la clientèle nature	17 et 18 octobre 2019	Saint-Etienne (42)	
Développer une stratégie de mécénat et partenariat auprès des entreprises	17 et 18 octobre 2019	Lyon (69)	
Développer la clientèle cyclotouriste	17 et 18 octobre 2019	Grenoble (38)	
Gérer ses priorités pour gagner en efficacité	17 et 18 octobre 2019	Privas (07)	
Développer la clientèle scolaire	4 et 5 novembre 2019	Lyon (69)	
Organiser un événement de A à Z	4, 5 et 6 novembre 2019	Privas (07)	
Faire du conseil en séjour hors les murs	5 novembre 2019	Bourg-en-Bresse (01)	
Du guide au magazine de destination : bâtir un projet éditorial séduisant	6, 7 et 8 novembre 2019	Saint-Etienne (42)	
Intégrer les principes de l'inbound dans sa stratégie de marketing digital	6, 7 et 8 novembre 2019	Lyon (69)	
Concevoir des documents FAcile à Lire et à Comprendre (FALC)	7 et 8 novembre 2019	Clermont-Ferrand (63)	
Animer des réunions efficaces	7 et 8 novembre 2019	Grenoble (38)	
Bâtir et mettre en œuvre son argumentaire commercial	12 et 13 novembre 2019	Clermont-Ferrand (63)	
Mettre en page ses supports touristiques avec InDesign	13, 14 et 15 novembre 2019	Chambéry (73)	
Réussir son rôle de manager intermédiaire	14 et 15 novembre + 11 décembre 2019	Lyon (69)	
Pitcher son projet	18 et 19 novembre 2019	Clermont-Ferrand (63)	
Développer une attitude commerciale à l'accueil	18 et 19 novembre 2019	Privas (07)	
Marque Tourisme & Handicap : formation des personnels d'accueil	19 et 20 novembre 2019	Lyon (69)	
Bien rédiger pour le Web pour optimiser son efficacité	20 et 21 novembre 2019	Chambéry (73)	
Maîtriser les techniques de vente et de prospection commerciale	21 et 22 novembre 2019	Saint-Etienne (42)	
Mieux prospecter avec LinkedIn	21 et 22 novembre 2019	Lyon (69)	
Management et droit social	25 et 26 novembre 2018	Clermont-Ferrand (63)	
Le design thinking : créer de nouvelles offres en associant le client	25, 26 et 27 novembre 2019	Lyon (69)	
Créer des vidéos sur smartphone pour booster sa stratégie sociale instantanée	27, 28 et 29 novembre 2019	Valence (26)	
Animer son collectif de direction	28 et 29 novembre 2019	Lyon (69)	
Optimiser son activité boutique	2 et 3 décembre 2019	Clermont-Ferrand (63)	
Mesurer et analyser sa performance sur les réseaux et médias sociaux	4 et 5 décembre 2019	Saint-Etienne (42)	
Faciliter et encourager la créativité de vos équipes	4, 5 et 6 décembre 2019	Lyon (69)	
Déployer sa stratégie d'accueil	5 et 6 décembre 2019	Privas (07)	
Crowdfunding : Concevoir une campagne de financement participatif	12 et 13 décembre 2019	Lyon (69)	
Langues étrangères par téléphone (10h) : Anglais - Allemand - Espagnol - Italien - Néerlandais	Sur 6 mois à distance	À distance	
Langues étrangères par téléphone et Internet (20h) : Anglais - Allemand - Espagnol	Sur 6 mois à distance	À distance	
Pack Adobe à distance (10h) : Illustrator - Photoshop - InDesign	Sur 6 mois à distance	À distance	
Pack Office à distance (10h) : Word - Excel - PowerPoint	Sur 6 mois à distance	À distance	
Google Analytics à distance (7h)	Sur 6 mois à distance	À distance	

## FORMULAIRE D'INSCRIPTION 2019



### FORMATION

Titre : .....

Date : .....

Lieu : .....

Tarif H.T. : .....

*Cette action s'inscrit dans la catégorie de formation "Adaptation et développement des compétences"*

### LE PARTICIPANT

Prénom : ..... Nom : .....

Date de naissance : .....

Salarié de droit public :  Oui  Non

Téléphone : ..... E-mail : .....

### QUALIFICATION *Case à cocher*

Employé  Technicien, agent de maîtrise  Cadre

Demandeur d'emploi  Bénévole membre du bureau

Autre (à préciser) .....

### SERVICE *Case à cocher*

Accueil  Administration/RH  Animation  Commercial  Direction  Elu

Informatique/Web  Ingénierie/Développement  Marketing/Communication

Médiation culturelle/Visite guidée  Promotion/Presse  Qualité  Autre (à préciser) .....

### EMPLOYEUR

Structure : .....

SIRET : .....

Nom du contact : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Téléphone : ..... E-mail : .....



**CATÉGORIE** Case à cocher

- Activités sportives  Collectivités locales  Hébergements / Restauration  Institutionnels du tourisme  
 Offices de Tourisme  Sites touristiques (culturels et de loisirs)  Autre...

**À RENVoyer À :****Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme****Trajectoires Tourisme****contact@trajectoires-tourisme.com****POUR PLUS D'INFORMATIONS :****www.trajectoires-tourisme.com****contact@trajectoires-tourisme.com**

Le signataire accepte les Conditions Générales de Vente.

**Date :** .....**Signature :****CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE****1. CHAMP D'APPLICATION :**

Toute inscription et commande de l'acheteur d'une formation, entraîne l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente.

**2. TARIFS :**

Les tarifs sont indiqués en H.T. (avec application du barème de TVA en vigueur au moment de la formation) et comprennent la participation à la formation et les documents pédagogiques remis aux stagiaires. Les frais d'hébergement et de restauration ne sont pas inclus.

Conditions et délais de paiement :

- Les factures sont payables net et sans escompte dans un délai de 30 jours de leur date d'émission par chèque ou virement bancaire. Dans le cadre de la loi n°92-1442 du 31 décembre 1992, tout retard de paiement donnera lieu à l'application d'une pénalité égale à dix fois le taux d'intérêt légal.
- En cas de prise en charge partielle des coûts par un OPCA, le reliquat sera facturé à l'entreprise ou au participant si ce dernier prend en charge personnellement ses frais de formation.

**3. ANNULATION DU FAIT DU PARTICIPANT :**

Toute annulation d'inscription doit être adressée par courriel à l'adresse : contact@trajectoires-tourisme.com

Frais de dédommagement à devoir en cas d'annulation, sauf cas de force majeure dûment justifiée : dans les 10 jours précédant le début de la formation : paiement du coût intégral de la formation.

Cette somme n'est pas imputable sur l'obligation de participation au titre de la formation professionnelle continue de l'entreprise bénéficiaire et ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCA.

Tout renoncement doit être adressé par courriel à l'adresse : contact@trajectoires-tourisme.com.

En cas d'empêchement, le stagiaire peut néanmoins être remplacé par une personne de la même structure, ayant les mêmes besoins de formation.

**4. ABSENCE DU STAGIAIRE :**

En cas d'absence non justifiée par un arrêt de travail, le coût des journées d'absence sera facturé directement à l'entreprise.

Cette somme n'est pas imputable sur l'obligation de participation au titre de la formation professionnelle continue de l'entreprise bénéficiaire et ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCA.

**5. OUVERTURE ET ORGANISATION DES SESSIONS DE FORMATION :**

Pour des raisons pédagogiques, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme peut être amené à reporter, à annuler une session faute d'un nombre d'inscrits suffisant, ou à modifier le lieu initialement proposé. Les participants seront informés au moins 10 jours avant la date de déroulement de la session.

En cas de report, si les conditions ne conviennent pas au participant, ce dernier est libre de tout engagement vis-à-vis de Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.

**6. POUR LES STRUCTURES DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE DES ORGANISMES LOCAUX DU TOURISME :**

La structure délègue à l'organisme de formation la gestion des demandes de financement auprès des OPCA concernés.

**7. CONTESTATIONS ET LITIGES :**

En cas de contestation ou litige, il sera recherché une solution à l'amiable entre les parties avant qu'il ne soit soumis au tribunal de commerce de Lyon.



**CONTACTEZ-NOUS !**

**01 • FDOTSI Ain**

**Nathalie SAINT FÉLIX**

04 74 23 36 72

contact@offices-tourisme-ain.fr

**07 • Ardèche Tourisme**

**Annick SARTRE**

04 75 64 11 99

annick.sartre@ardeche-guide.com

**26 • Drôme Tourisme**

**Anne SARLES et Mathilde Theunis**

04 75 82 19 26

formation@ladrometourisme.com

**38 • FDOT Isère**

**Marie VERHOEVEN**

04 76 63 05 86

contact@fdotsi-isere.com

**42 • FDOTSI Loire**

**Nadège COUTURIER**

04 77 21 69 52

contact@fdotsiloire.fr

**73 • Offices de Tourisme 73**

**Savoie Mont Blanc**

**Eric LEMAIRE**

04 58 34 00 10

direction@ot73smb.fr

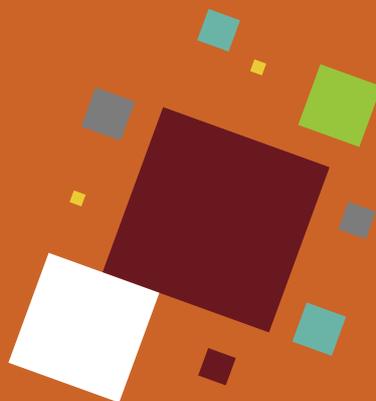
**AUVERGNE RHÔNE-ALPES TOURISME**

**Nancy JARROSSON**

04 26 73 32 60

contact@trajectoires-tourisme.com





**PROGRAMMES COMPLETS ET INSCRIPTIONS**

[www.trajectoires-tourisme.com](http://www.trajectoires-tourisme.com)

En quelques clics accédez aux programmes détaillés et inscrivez-vous en ligne.

**Pour toute information et demandes spécifiques :**

[contact@trajectoires-tourisme.com](mailto:contact@trajectoires-tourisme.com)

# TRAJECTOIRES Tourisme

PÔLE PROFESSIONNALISATION  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

