

CATALOGUE DE FORMATION



2022

ACTIONS COLLECTIVES
RÉGIONALES

afDas
DEMAIN SERA FORMATION



**FÉDÉRATION
RÉUNIONNAISE
DE TOURISME**

ADN
Tourisme

Les actions collectives régionales - Le dispositif

LES ACTIONS COLLECTIVES RÉGIONALES - QU'EST-CE QUE C'EST ?

Une action collective est une **demande collective** (plusieurs entreprises, plusieurs stagiaires) soumise à la CPNEFP (Commission Paritaire Emploi Formation Professionnelle de la branche des organismes de Tourisme) / CGC (Commission de Gestion de la Contribution Conventionnelle) par l'intermédiaire de la FRT- Référent territorial des actions collectives régionales et concerne une action de formation réalisée par un **prestataire de formation référencé Qualiopi**. L'organisme de formation doit être une structure juridiquement distincte du Relais Territorial et des entreprises bénéficiaires.



LES CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS COLLECTIVES RÉGIONALES 2022

La mise en œuvre des actions collectives régionales doit répondre aux conditions suivantes :

- Les actions collectives sont accessibles à **toutes structures de la branche des organismes de tourisme** adhérentes à l'AFDAS et permettent de :
 - Déployer des formations ciblées et adaptées aux besoins et spécificités de la branche.
 - Favoriser les dynamiques territoriales.
- La CGC a défini **une enveloppe régionale actions collectives 2022** en fonction de la remontée des besoins du référent territorial.
- Le financement des coûts pédagogiques est réalisé dans la limite de l'enveloppe définie par la CGC et des critères suivants :
 - 2 000 € HT / jour maximum.
 - 3 entreprises minimum.
 - 5 stagiaires minimum et 12 stagiaires maximum.
 - 7h minimum et 35h maximum.

LES INSCRIPTIONS

- Pour vous pré-inscrire, remplissez notre formulaire :

- > en cliquant sur l'icône du formulaire
- > en scannant le QR Code



- La demande de prise en charge sera centralisée par la FRT.

Nos actions de formations accessibles et partagées

ACCUEIL INFORMATION COMMUNICATION MARKETING DIGITAL



COMMERCIALISATION

GESTION INTERNE MANAGEMENT PRODUIT SOCIOPROFESSIONNELS

Le calendrier 2022

JANVIER							FÉVRIER							MARS							AVRIL						
lu	m	m	je	ve	sa	di	lu	m	m	je	ve	sa	di	lu	m	m	je	ve	sa	di	lu	m	m	je	ve	sa	di
27	28	29	30	31	1	2	31	1	2	3	4	5	6	28	1	2	3	4	5	6	28	29	30	31	1	2	3
3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13	7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10
10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20	14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17
17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24
24	25	26	27	28	29	30	28	1	2	3	4	5	6	28	29	30	31	1	2	3	25	26	27	28	29	30	1
31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10	2	3	4	5	6	7	8
MAI							JUIN							JUILLET							AOÛT						
lu	m	m	je	ve	sa	di	lu	m	m	je	ve	sa	di	lu	m	m	je	ve	sa	di	lu	m	m	je	ve	sa	di
25	26	27	28	29	30	1	30	31	1	2	3	4	5	27	28	29	30	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12	4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28
23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30	1	2	3	25	26	27	28	29	30	31	29	30	31	1	2	3	4
30	31	1	2	3	4	5	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	5	6	7	8	9	10	11
SEPTEMBRE							OCTOBRE							NOVEMBRE							DÉCEMBRE						
lu	m	m	je	ve	sa	di	lu	m	m	je	ve	sa	di	lu	m	m	je	ve	sa	di	lu	m	m	je	ve	sa	di
29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	30	1	2	31	1	2	3	4	5	6	28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11	3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13	5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20	12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	1	2	24	25	26	27	28	29	30	28	29	30	1	2	3	4	26	27	28	29	30	31	1
3	4	5	6	7	8	9	31	1	2	3	4	5	6	5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8

Nos programmes de formations

Nous vous présentons ci-dessous les formations que nous avons mises en œuvre sur l'ensemble de l'année 2022 - dans le cadre **des actions collectives régionales** sur un dispositif de financement avec une prise en charge à 100% par l'AFDAS.

ACCUEIL ET INFORMATION

L'accueil touristique expert, des fondamentaux à l'excellence	13 et 14/06/2022
L'accueil à 360°	29 et 30/06/2022
Innovet et se démarquer dans l'ingénierie d'accueil	15 et 16/09/2022

COMMERCIALISATION ET PRODUIT

La relation clients en office de tourisme, comment mieux la définir et la travailler ?	31/05 et 08/06/2022
Optimiser votre gestion de la relation clients	29 et 30/08/2022
Le design thinking et la nouvelle approche d'une offre orientée clients	08 et 09/09/2022
La démarche commerciale au téléphone	02 et 06/09/2022
Un parcours client c'est quoi ? Ma clientèle locale, comment la satisfaire ?	27/04 - 20/06 et 26/09/2022
Comment allier l'information, la vente et le suivi clientèle ?	02/05 - 27/06 et 27/09/2022

COMMUNICATION ET MARKETING DIGITAL

Comprendre le marketing	04 et 05/07/2022
Utiliser Facebook et Instagram	07 et 08/07/2022
Créer des visuels avec Canva	30/05/2022
Réaliser un reportage mobile	28 et 29/04/2022
Concevoir une stratégie de référencement	22 et 23/08/2022

MANAGEMENT ET GESTION INTERNE

Gérer les conflits : Passer de l'affrontement à la coopération	12 et 13/09/2022
Préparer puis piloter un projet d'entreprise en déployant une démarche innovante, agile et collaborative	19 - 20 - 21 - 22 et 28/09/2022
Tourisme durable et Responsabilité Sociétale des Entreprises	23 et 24/06/2022

RELATIONS AVEC LES SOCIOPROFESSIONNELS

Accompagner ses prestataires touristiques vers la communication digitale	24, 25 et 26/08/2022
--	----------------------

ACCUEIL ET INFORMATION



L'accueil touristique expert, des fondamentaux à l'excellence.....

L'accueil à 360°.....

Innover et se démarquer dans l'ingénierie d'accueil.....

L'ACCUEIL TOURISTIQUE EXPERT, DES FONDAMENTAUX À L'EXCELLENCE

13 et 14 juin 2022

PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil / Référent qualité.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.
En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.
Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Aucun.

LIEU :

Distanciel.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14heures.
13 et 14 juin 2022.
Horaires à définir.

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@frt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Mieux répondre aux attentes clients en terme d'accueil et d'information touristique.
- Adopter les postures et techniques adaptées à l'accueil touristique.

PROGRAMME :

Présentation des enjeux d'accueil et d'information en office de tourisme

- Finalités, objectifs, caractéristiques.
- L'accueil et l'information, l'ADN de l'office de tourisme.
- Les nouvelles tendances.

Les postures d'accueil : l'art de recevoir et de donner envie

- Primo accueil, techniques non verbales, corpus verbal.

La technicité du sondage et de l'argumentation

- Comment décrypter et approfondir une demande ?
- Comment structurer votre technique de conseil (préconisation personnalisée)?

La technique de directivité

- Comment répondre aux objections et pousser à la décision (persuasion)?
- Conclure un entretien et rassurer un visiteur.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Guy Castagné - AKINA STRATÉGIES
Projection PowerPoint soignée et attractive.
Logiciel de visioconférence.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Analyse d'exemples illustratifs.

Ateliers et exercices d'application.

Réponse aux questions, interactivité stagiaires/formateur privilégiée.

L'ensemble de ces différentes techniques feront l'objet d'exercices de mise en situation progressifs, afin de pratiquer les stagiaires et d'identifier, à partir d'une grille d'analyse leurs points forts et les points à travailler pour tendre vers l'accueil par excellence - APEX.

Suivi des participants à leur demande en post formation (inclus dans les honoraires).

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Evaluation du niveau d'entrée.

Plan de progrès individuel sur les techniques à travailler en situation.

Bilan pédagogique, évaluation « à chaud » de la formation (Quizz des acquis).

Questionnaire en ligne adressé dans les 72 heures.

Identification des besoins en post formation.

L'ACCUEIL À 360°

29 et 30 juin 2022

PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil / Référent qualité.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.
En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.
Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Aucun.

LIEU :

Distanciel.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14heures.
29 et 30 juin 2022.
Horaires à définir.

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@frt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Mieux répondre aux attentes clients en terme d'accueil et d'information touristique.
- Adopter les postures et techniques adaptées à l'accueil touristique.

PROGRAMME :

Présentation des enjeux d'accueil et d'information en office de tourisme

- Finalités, objectifs, caractéristiques.
- L'accueil et l'information, l'ADN de l'office de tourisme.
- Les nouvelles tendances.

Les postures d'accueil : l'art de recevoir et de donner envie

- Primo accueil, techniques non verbales, corpus verbal.

La technicité du sondage et de l'argumentation

- Comment décrypter et approfondir une demande ?
- Comment structurer votre technique de conseil (préconisation personnalisée)?

La technique de directivité

- Comment répondre aux objections et pousser à la décision (persuasion)?
- Conclure un entretien et rassurer un visiteur.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Guy Castagné - AKINA STRATÉGIES
Projection PowerPoint soignée et attractive.
Logiciel de visioconférence.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Analyse d'exemples illustratifs.

Ateliers et exercices d'application.

Réponse aux questions, interactivité stagiaires/formateur privilégiée.

L'ensemble de ces différentes techniques feront l'objet d'exercices de mise en situation progressifs, afin de pratiquer les stagiaires et d'identifier, à partir d'une grille d'analyse leurs points forts et les points à travailler pour tendre vers l'accueil par excellence - APEX.

Suivi des participants à leur demande en post formation (inclus dans les honoraires).

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Evaluation du niveau d'entrée.

Plan de progrès individuel sur les techniques à travailler en situation.

Bilan pédagogique, évaluation « à chaud » de la formation (Quizz des acquis).

Questionnaire en ligne adressé dans les 72 heures.

Identification des besoins en post formation.

INNOVER ET SE DÉMARQUER DANS L'INGÉNIERIE D'ACCUEIL

15 et 16 septembre 2022

PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil / Référent qualité.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.
En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.
Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Aucun.

LIEU :

Distanciel.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14heures.
15 et 16 septembre 2022.
Horaires à définir.

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@frt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Mieux répondre aux attentes clients en terme d'accueil et d'information touristique.
- Adopter les postures et techniques adaptées à l'accueil touristique.

PROGRAMME :

Présentation des enjeux d'accueil et d'information en office de tourisme

- Finalités, objectifs, caractéristiques.
- L'accueil et l'information, l'ADN de l'office de tourisme.
- Les nouvelles tendances.

Les postures d'accueil : l'art de recevoir et de donner envie

- Primo accueil, techniques non verbales, corpus verbal.

La technicité du sondage et de l'argumentation

- Comment décrypter et approfondir une demande ?
- Comment structurer votre technique de conseil (préconisation personnalisée)?

La technique de directivité

- Comment répondre aux objections et pousser à la décision (persuasion)?
- Conclure un entretien et rassurer un visiteur.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Guy Castagné - AKINA STRATÉGIES
Projection PowerPoint soignée et attractive.
Logiciel de visioconférence.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Analyse d'exemples illustratifs.
Ateliers et exercices d'application.
Réponse aux questions, interactivité stagiaires/formateur privilégiée.
L'ensemble de ces différentes techniques feront l'objet d'exercices de mise en situation progressifs, afin de pratiquer les stagiaires et d'identifier, à partir d'une grille d'analyse leurs points forts et les points à travailler pour tendre vers l'accueil par excellence - APEX.
Suivi des participants à leur demande en post formation (inclus dans les honoraires).

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Evaluation du niveau d'entrée.
Plan de progrès individuel sur les techniques à travailler en situation.
Bilan pédagogique, évaluation « à chaud » de la formation (Quizz des acquis).
Questionnaire en ligne adressé dans les 72 heures.
Identification des besoins en post formation.

COMMERCIALISATION ET PRODUIT



- La relation clients en office de tourisme, comment mieux la définir et la travailler ?
- Optimiser votre gestion de la relation clients
- Le design thinking et la nouvelle approche d'une offre orientée clients
- La démarche commerciale au téléphone
- Un parcours client c'est quoi ? Ma clientèle locale, comment la satisfaire ?
- Comment allier l'information, la vente et le suivi clientèle ?

LA RELATION CLIENTS EN OFFICE DE TOURISME, COMMENT MIEUX LA DÉFINIR ET LA TRAVAILLER ?

31 mai et 08 juin 2022

PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil / Référent qualité.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.

En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.

Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Aucun.

LIEU :

Distanciel.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 8 heures.

31 mai et 08 juin 2022.

Horaires à définir.

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).

Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER

06 92 93 05 43

p.roger@frt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Contribuer aux parcours clients.
- Adopter une relation client de qualité.

PROGRAMME :

Présentation de l'évolution des tendances :

- Demande et attentes de clients - relation au produit, au service, à la destination.
- Outils permettant de valoriser le lien avec le client.
- Outils en terme de qualification (fichiers clients).

Analyse de la situation des stagiaires participants

- État des lieux des moyens, supports de communication clients.
- Ateliers en sous-groupes « Comment améliorer mes relations clients ».

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Guy Castagné - AKINA STRATÉGIES

Projection PowerPoint soignée et attractive.

Logiciel de visioconférence.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Analyse d'exemples illustratifs.

Ateliers et exercices d'application.

Réponse aux questions, interactivité stagiaires/formateur privilégiée.

L'ensemble de ces différentes techniques feront l'objet d'exercices de mise en situation progressifs, afin de pratiquer les stagiaires et d'identifier, à partir d'une grille d'analyse leurs points forts et les points à travailler pour tendre vers l'accueil par excellence - APEX.

Suivi des participants à leur demande en post formation (inclus dans les honoraires).

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Évaluation du niveau d'entrée.

Plan de progrès individuel sur les techniques à travailler en situation.

Bilan pédagogique, évaluation « à chaud » de la formation (Quizz des acquis).

Questionnaire en ligne adressé dans les 72 heures.

Identification des besoins en post formation.

OPTIMISER VOTRE GESTION DE LA RELATION CLIENTS

29 et 30 août 2022

PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil / Référent qualité.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.
En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.
Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Aucun.

LIEU :

Distanciel.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14 heures.
29 et 30 août 2022.
Horaires à définir.

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@frt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Gérer les relations clients.

PROGRAMME :

- Optimiser votre gestion de la relation clients
- Présentation de l'impact du parcours client : sur le web, sur le terrain... puis analyse d'éléments d'amélioration d'un parcours clients types sur le web, sur le terrain, dans un OT.
 - Mieux connaître vos clients : sonder une demande, qualifier un sujet, saisir les données indispensables, permettra de mieux connaître ce qui impacte vraiment la consommation touristique, en distinguant client extraterritorial et client local. La notion d'enquête clientèle sera abordée tant dans le cadre de la démarche qualité, d'un SADI, d'un focus groupes.
 - Gérer une GRC avec efficacité : Présentation des techniques permettant d'optimiser la communication et le marketing clients en fonction de son parcours. Analyse de l'exemple de la stratégie GRC de Destination Alsace et de ses actions en e-tourisme.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Guy Castagné - AKINA STRATÉGIES
Projection PowerPoint soignée et attractive.
Logiciel de visioconférence.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Analyse d'exemples illustratifs.
Ateliers et exercices d'application.
Réponse aux questions, interactivité stagiaires/formateur privilégiée.
L'ensemble de ces différentes techniques feront l'objet d'exercices de mise en situation progressifs, afin de pratiquer les stagiaires et d'identifier, à partir d'une grille d'analyse leurs points forts et les points à travailler pour tendre vers l'accueil par excellence - APEX.
Suivi des participants à leur demande en post formation (inclus dans les honoraires).

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Evaluation du niveau d'entrée.
Plan de progrès individuel sur les techniques à travailler en situation.
Bilan pédagogique, évaluation « à chaud » de la formation (Quizz des acquis).
Questionnaire en ligne adressé dans les 72 heures.
Identification des besoins en post formation.

LE DESIGN THINKING ET LA NOUVELLE APPROCHE D'UNE OFFRE ORIENTÉE CLIENTS

08 et 09 septembre 2022

PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil / Référent qualité.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.
En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.
Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Aucun.

LIEU :

Distanciel.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14 heures.
08 et 09 septembre 2022.
Horaires à définir.

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@frt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Utiliser le design thinking pour le montage de produits, services et événements orientés clients.

PROGRAMME :

Présentation des objectifs et de la méthode du Design Thinking

- Objectif d'innovation : bases et méthodes d'innovation dont la stratégie Océan Bleu.
- Identifier et travailler ses personas (exemples).
- Utiliser une méthode ludique et participative (exemples).

Atelier-action

- Atelier en sous-groupes « atelier design de services pour une cible client stratégique ».
- Présentation des produits (touristiques ou événementiels) désignés.

Le clientelling : objectif, méthodes et exemples d'utilisation

- Échanges avec les stagiaires sur des pistes innovantes de clientelling.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Guy Castagné - AKINA STRATÉGIES
Projection PowerPoint soignée et attractive.
Logiciel de visioconférence.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Analyse d'exemples illustratifs.
Ateliers et exercices d'application.
Réponse aux questions, interactivité stagiaires/formateur privilégiée.
L'ensemble de ces différentes techniques feront l'objet d'exercices de mise en situation progressifs, afin de pratiquer les stagiaires et d'identifier, à partir d'une grille d'analyse leurs points forts et les points à travailler pour tendre vers l'accueil par excellence - APEX.
Suivi des participants à leur demande en post formation (inclus dans les honoraires).

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Evaluation du niveau d'entrée.
Plan de progrès individuel sur les techniques à travailler en situation.
Bilan pédagogique, évaluation « à chaud » de la formation (Quizz des acquis).
Questionnaire en ligne adressé dans les 72 heures.
Identification des besoins en post formation.

LA DÉMARCHE COMMERCIALE AU TÉLÉPHONE

02 et 06 septembre 2022

PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.

En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.
Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

La connaissance des produits permettra d'adapter les mises en situation au contexte professionnel des stagiaires.

LIEU :

Option 1 - Locaux FRT - Saint-Pierre.
Option 2 - Locaux IRT - Saint-Paul.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14 heures.
02 et 06 septembre 2022.
8h30 - 16h30

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Fiche de renseignements à compléter en amont.
Convention ou contrat à signer en amont de formation.
Émargements par demi-journée pour le présentiel.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@frrt.re

Professionnaliser les experts en destination sur la démarche commerciale au téléphone.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Définir la posture favorable à l'émission d'appels.
- Réaliser un appel entrant incitant à une vente en multi-produits.

PROGRAMME :

Maîtriser les fondamentaux d'une communication téléphonique professionnelle de qualité

- Se préparer : ses freins et ses blocages, sa posture et son état d'esprit.
- Caractériser la communication au téléphone : la communication aveugle, les erreurs à éviter, le langage magique.
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation.

Générer des opportunités de vente conseil

- Identifier les différentes phase de l'appel entrant.
- Réaliser une prise de contact de qualité.
- Pratiquer une découverte simplifiée des besoins.

Conseiller et faire acheter le client

- Présenter les produits correspondant au besoin du client.
- Identifier les objections les plus courantes et y répondre.
- Proposer des ventes complémentaires ou additionnelles.
- Conclure et pratiquer une prise de congé qualitative en toutes circonstances.
- Mise en œuvre des outils et de la posture lors de la mise en situation simulée avec débriefing des forts et axes d'amélioration.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Magali Sollier - ATRIA
Formatrice Professionnelle d'Adultes depuis plus de 10 ans, ancienne responsable formation et qualité dans un centre d'appels multiclents.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives, actives.

Utilisation du logiciel Klaxoon pour les activités pédagogiques.

Ressources formatives et de synthèse fournies.

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- Évaluations formatives critériées tout au long de la formation.
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.
- Mesure de la satisfaction des stagiaires.

UN PARCOURS CLIENT C'EST QUOI ? MA CLIENTÈLE LOCALE, COMMENT LA SATISFAIRE ?

27 avril / 20 juin et 26 septembre 2022

PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil, communication, produits / Référent qualité.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.
En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.
Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Aucun.

LIEU :

Distanciel.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2,5 jours - 17,5 heures.
27 avril / 20 juin et 26 septembre 2022.
Horaires à définir.

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@frt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Gérer ses flux de clients via des outils type GRC.
- Construire un plan d'action commercial spécifique aux résidents.
- Permettre aux locaux d'être des prescripteurs efficaces de la destination.

PROGRAMME :

Outil de suivi du parcours client

- Prendre conscience des différents parcours clients de sa structure.
- Cartographier son parcours clients types (et ses dérives).
- Identifier les informations à récolter et les indicateurs à suivre.
- Utiliser des outils pour réaliser le suivi.

Intégrer la clientèle de proximité dans la stratégie commerciale globale

- Avoir une vision juste de son mode de fonctionnement actuel et des attentes des résidents.
- Déterminer les axes de développement vis-à-vis des locaux.
- Utiliser mes outils de suivi pour cette cible.

Segmentation de la clientèle « résidents »

- Prendre en compte les différents types de locaux.
- Matérialiser le bénéfice client de ces cibles.
- Structurer son offre pour les résidents.

Plan de communication

- Être visible des locaux.
- Générer des appels, visites, demandes.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Julien Bafoin - 1'PULSER
Prise de conscience par le jeu (simulation d'entretiens).
Apport théorique avec approche métaphorique.
Reformulation par les participants.
Co-développement, échanges et écoute active.
Validation par la mise en situation.
Ateliers en fin de séance.
Partie « mise en pratique » avec objectifs précis.
Processus de stimulation de l'intelligence collective.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Fiches de synthèse détaillant les thématiques abordées.
« Service après vente » avec un accès téléphonique dédié pendant toute la durée de l'intervention + 1 mois.

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Évaluation de la formation à chaud et à froid.

COMMENT ALLIER L'INFORMATION, LA VENTE ET LE SUIVI CLIENTÈLE ?

02 mai / 27 juin et 27 septembre 2022

PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil, communication, produits / Référent qualité.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.
En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.
Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Aucun.

LIEU :

Distanciel.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2,5 jours - 17,5 heures.
02 mai/ 27 juin et 27 septembre 2022.
Horaires à définir.

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@frt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

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

PROGRAMME :

Orientation client

- Percevoir la notion d'argumentaire avec une véritable intention au service du client.

Parcours client « type »

- Prendre conscience des différents parcours clients de sa structure (actuels).
- Cartographier son parcours clients type (et ses dérives).

Les étapes de l'entretien

- Structurer le déroulé de son entretien.

Faire de la vente un véritable service aux visiteurs

- Transformation cohérente des visiteurs en clients.

Processus d'achat

- Comprendre comment les visiteurs achètent pour mieux vendre.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Julien Bafoin - 1'PULSER
Prise de conscience par le jeu (simulation d'entretiens).
Apport théorique avec approche métaphorique.
Reformulation par les participants.
Co-développement, échanges et écoute active.
Validation par la mise en situation.
Ateliers en fin de séance.
Partie « mise en pratique » avec objectifs précis.
Processus de stimulation de l'intelligence collective.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Fiches de synthèse détaillant les thématiques abordées.
« Service après vente » avec un accès téléphonique dédié pendant toute la durée de l'intervention + 1 mois.

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Évaluation de la formation à chaud et à froid.

COMMUNICATION ET MARKETING DIGITAL



- Comprendre le marketing
- Utiliser Facebook et Instagram
- Créer des visuels avec Canva
- Réaliser un reportage mobile
- Concevoir une stratégie de référencement

COMPRENDRE LE MARKETING

04 et 05 juillet 2022

PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil, communication, produits / Référent qualité.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.

En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.
Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Utilisation d'un ordinateur et d'un système d'exploitation.

LIEU :

Option 1 - Locaux FRT - Saint-Pierre.
Option 2 - Locaux IRT - Saint-Paul.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14 heures.
04 et 05 juillet 2022.
8h30 - 16h30

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@ftrt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Définir les canaux du marketing.
- Travailler l'information pour la digitaliser.
- Traduire l'écoute client, le parcours client dans sa communication et son marketing.
- Créer des campagnes publicitaires.

PROGRAMME :

Définir les canaux du marketing

- Découverte des concepts, du vocabulaire & chiffres clés...
- Les métiers du secteur : émergence et structuration.
- Connaître les différents canaux de communication digitale.

Travailler l'information pour la digitaliser

- Travailler la matrice SWOT.
- Définir ses objectifs SMART.
- L'articulation Paid/Owned/Earned/Media.
- Curation de contenu.

Traduire l'écoute client, le parcours client dans sa communication et son marketing.

- Créer son persona.
- Appréhender l'Inbound Marketing.
- Tunnel de conversion.

Créer des campagnes publicitaires

- Choisir la stratégie de communication adaptée.
- Déterminer les canaux appropriés pour toucher ses cibles.
- Définir la ligne éditoriale.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : PIXEL OI

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Méthode active, expositive, interrogative...
Contextualisation et échange de pratique. Mises en situation pratiques.

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Un suivi individuel et collectif est assuré tout au long du parcours avec des modalités d'évaluation formatives sous forme de QCM.

Des questionnaires de satisfaction seront réalisés, ainsi qu'une évaluation des participants. Un suivi post formation sera proposé afin de vérifier l'application des objectifs pédagogiques opérationnels.

UTILISER FACEBOOK ET INSTAGRAM

07 et 08 juillet 2022

PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil, communication, produits / Référent qualité.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.

En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.
Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Utilisation d'un ordinateur et d'un système d'exploitation.

LIEU :

Option 1 - Locaux FRT - Saint-Pierre.
Option 2 - Locaux IRT - Saint-Paul.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14 heures.
07 et 08 juillet 2022.
8h30 - 16h30

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@frt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Utiliser l'interface de Facebook.
- Définir sa stratégie de publication pour développer sa communauté.
- Utiliser l'interface d'Instagram.
- Définir les outils, les types de publication possibles et les bonnes pratiques pour les réseaux sociaux.
- Analyser les retours de ses publications des réseaux sociaux.

PROGRAMME :

Introduction à Facebook et son usage pour les pros.
Créer un compte Facebook et une page pro.
Se familiariser avec les menus et leurs fonctions.
Connaître les outils connexes.
Publier du contenu sur Facebook.
Connaître les outils d'interactions.
Introduction à Instagram et son usage pour les pros.
Créer un compte pro sur Instagram.
Se familiariser avec les menus et leurs fonctions.
Identifier les différents types de publications possibles.
Connaître les outils pour mettre en valeur vos photos et vidéos.
Connaître les bonnes pratiques pour animer sa communauté.
Connaître les métriques importantes.
Découvrir les outils d'analyse de ses publications.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : PIXEL OI

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Méthode active, expositive, interrogative...
Contextualisation et échange de pratique. Mises en situation pratiques.

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Un suivi individuel et collectif est assuré tout au long du parcours avec des modalités d'évaluation formatives sous forme de QCM.
Des questionnaires de satisfaction seront réalisés, ainsi qu'une évaluation des participants. Un suivi post formation sera proposé afin de vérifier l'application des objectifs pédagogiques opérationnels.

CRÉER DES VISUELS AVEC CANVA

30 mai 2022

PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil, communication, produits / Référent qualité.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.

En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.
Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Utilisation d'un ordinateur et d'un système d'exploitation.

LIEU :

Option 1 - Locaux FRT - Saint-Pierre.
Option 2 - Locaux IRT - Saint-Paul.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

1 jour - 7 heures.
30 mai 2022.
8h30 - 16h30

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@frrt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Utiliser les fonctionnalités de Canva.
- Manipuler et modifier les éléments de composition.
- Uploader des éléments externes et les intégrer dans sa composition.
- Manipuler les différents types d'images et d'illustrations sur Canva.
- Télécharger ses créations et gérer ses dossiers.

PROGRAMME :

Présentation de Canva, son utilité, sa puissance, et son fonctionnement.
Découvrir les possibilités créatives de Canva (logos, affiches, publications pour les réseaux sociaux, slide de présentation, flyers, CV...).
Redimensionner des éléments, les aligner, les verrouiller, changer leurs couleurs...
Intégrer de nouveaux éléments sur sa composition.
Gérer l'avant et l'arrière-plan.
Modifier la typo et le style de son texte.
Ajouter des filtres et des effets à ses images.
Grouper et dissocier des éléments.
Télécharger une photo ou une vidéo depuis son ordinateur.
Utiliser et intégrer les outils complémentaires à Canva (banques d'image, Facebook, Emojis, Gif; YouTube...).
Intégrer des formes, des lignes, des stickers et des illustrations diverses.
Intégrer des graphiques, des courbes et des charts (graphiques en bâton, camembert...).
Télécharger sa composition finale au bon format.
Gérer ses dossiers et classer ses créations.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : PIXEL OI

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Méthode active, expositive, interrogative...
Contextualisation et échange de pratique. Mises en situation pratiques.

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Un suivi individuel et collectif est assuré tout au long du parcours avec des modalités d'évaluation formatives sous forme de QCM.
Des questionnaires de satisfaction seront réalisés, ainsi qu'une évaluation des participants. Un suivi post formation sera proposé afin de vérifier l'application des objectifs pédagogiques opérationnels.

RÉALISER UN REPORTAGE MOBILE

28 et 29 avril 2022

PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil, communication, produits / Référent qualité.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.
En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.
Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Utilisation d'un ordinateur et d'un système d'exploitation.

LIEU :

Option 1 - Locaux FRT - Saint-Pierre.
Option 2 - Locaux IRT - Saint-Paul.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14 heures.
28 et 29 avril 2022.
8h30 - 16h30

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@frrt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Réaliser des photos attractives et informatives.
- Réaliser des vidéos immédiatement exploitables.
- Retoucher ses photos et monter ses vidéos sur mobile ou PC.

PROGRAMME :

Apprendre les règles de composition d'une photo et les paramètres de base de la prise de vue (cadrage, lumière, mise au point).
Savoir se placer.
Apprendre les règles de composition d'une vidéo et les paramètres de base de la captation (cadrage, lumière, mise au point).
Gérer le son.
Les accessoires utiles.
Réaliser une interview pour le web.
Penser aux plans d'ambiance et aux plans de coupe.
Améliorer ses photos directement sur son smartphone ou PC.
Réaliser des diaporamas photos sur son smartphone.
Faire un montage vidéo sur smartphone (rajout de titres...).

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : PIXEL OI

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Méthode active, expositive, interrogative...
Contextualisation et échange de pratique. Mises en situation pratiques.

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Un suivi individuel et collectif est assuré tout au long du parcours avec des modalités d'évaluation formatives sous forme de QCM.
Des questionnaires de satisfaction seront réalisés, ainsi qu'une évaluation des participants. Un suivi post formation sera proposé afin de vérifier l'application des objectifs pédagogiques opérationnels.

CONCEVOIR UNE STRATÉGIE DE RÉFÉRENCEMENT

22 et 23 août 2022

PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil, communication, produits / Référent qualité.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.
En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.
Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Utilisation d'un ordinateur et d'un système d'exploitation.

LIEU :

Option 1 - Locaux FRT - Saint-Pierre.
Option 2 - Locaux IRT - Saint-Paul.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14 heures.
22 et 23 août 2022.
8h30 - 16h30

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@ftrt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Définir l'enjeu du référencement.
- Élaborer une stratégie de mots-clés efficaces spécifique E.Tourisme.
- Optimiser correctement son site internet.
- Réaliser un linking de qualité pour son site.
- Mesurer l'efficacité de son référencement.

PROGRAMME :

Distinguer le SEO et le SEA.
Assimiler l'enjeu du référencement naturel et payant.
Comprendre la différence entre positionnement et référencement.
Mettre en place une stratégie de mots-clés.
Utiliser les outils de recherche de mots-clés.
Détecter les facteurs bloquants.
Optimiser son site techniquement.
Auditer l'optimisation technique de son site.
Assimiler les raisons pour lesquelles Google apprécie le linking.
Auditer le linking externe d'un site.
Utiliser Google Analytics pour mesurer des KPIs.
Suivre sa progression de choix de mots-clés.
Identifier les leviers d'amélioration.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : PIXEL OI

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Méthode active, expositive, interrogative...
Contextualisation et échange de pratique. Mises en situation pratiques.

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Un suivi individuel et collectif est assuré tout au long du parcours avec des modalités d'évaluation formatives sous forme de QCM.
Des questionnaires de satisfaction seront réalisés, ainsi qu'une évaluation des participants. Un suivi post formation sera proposé afin de vérifier l'application des objectifs pédagogiques opérationnels.

MANAGEMENT ET GESTION INTERNE



- Gérer les conflits : Passer de l'affrontement à la coopération
- Préparer puis piloter un projet d'entreprise en déployant une démarche innovante, agile et collaborative
- Tourisme durable et Responsabilité Sociétale des Entreprises

GÉRER LES CONFLITS : PASSER DE L'AFFRONTMENT À LA COOPÉRATION

12 et 13 septembre 2022

PUBLIC VISÉ :

Managers / Chef de service / Chef de pôle.
Personne travaillant en équipe.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.
En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.
Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Bonne communication écrite et orale.

LIEU :

Option 1 - Locaux FRT - Saint-Pierre.
Option 2 - Locaux IRT - Saint-Paul.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14 heures.
12 et 13 septembre 2022.
8h30 - 16h30

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Fiche de renseignements à compléter en amont.
Convention ou contrat à signer en amont de formation.
Émargements par demi-journée pour le présentiel.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@frrt.re

Développer ses capacités à prévenir les conflits et faire face aux situations conflictuelles.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Définir le conflit et les signes annonciateurs.
- Identifier les comportements en cas de conflit.
- Caractériser les étapes pour traiter un conflit.

PROGRAMME :

Identifier les situation de conflit en entreprise

- Définir le conflit.
- Repérer les signes du conflit pour prévenir l'escalade.

Utiliser l'intelligence émotionnelle

- Identifier l'émotion de colère.
- Reconnaître la mécanique du stress et ses manifestations physique associée.
- Adapter son comportement face à la colère.
- Évacuer les émotions parasites.

Devenir plus collaboratif avec les autres

- Développer son écoute et son empathie.
- Définir les critères de la collaboration réussie.
- Développer sa communication interpersonnelle.
- Communiquer avec bienveillance et assertivité.
- Savoir dire non.

Traiter un conflit

- Identifier les différents profils.
- Identifier les comportements manipulateurs et les éviter.
- Utiliser les stratégies de traitement des conflits.
- Prendre l'initiative avec la méthode DESC.
- Faire face à des situations sensibles.
- Le rôle du manager dans les conflits.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Laetitia Forster - ATRIA
Certifiée Formatrice Professionnelle d'Adultes, expérience en management de 20 ans, certifiée DISC et IE.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives, actives.

Utilisation du logiciel Klaxoon pour les activités pédagogiques.

Ressources formatives et de synthèse fournies.

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- Évaluations formatives critériées tout au long de la formation.
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.
- Mesure de la satisfaction des stagiaires.

PRÉPARER PUIS PILOTER UN PROJET D'ENTREPRISE EN DÉPLOYANT UNE DÉMARCHE INNOVANTE, AGILE ET COLLABORATIVE

19, 20, 21, 26 et 27 septembre 2022

PUBLIC VISÉ :

Managers / Chef de service / Chef de pôle.
Personne travaillant en équipe.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.

En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.

Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Bonne communication écrite et orale.

LIEU :

Option 1 - Locaux FRT - Saint-Pierre.

Option 2 - Locaux IRT - Saint-Paul.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

5 jours - 35 heures.

19, 20, 21, 26 et 27 septembre 2022.

8h30 - 16h30

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Fiche de renseignements à compléter en amont.

Convention ou contrat à signer en amont de formation.

Émargements par demi-journée pour le présentiel.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER

06 92 93 05 43

p.roger@firt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Identifier les principes de la gestion de projet (le métier).
- Mettre en œuvre les étapes de structuration d'un projet (illustrées avec un logiciel de gestion de projet).
- Piloter l'équipe projet en phase de réalisation.
- Piloter les projets en mode AGILE.
- Utiliser les outils de Teams dans le contexte de la gestion de projets.

PROGRAMME :

Se familiariser avec la démarche de gestion de projet.

- Définition - Objectifs - Rôles et responsabilités.

La phase d'avant-projet

- Enjeux - Étude préalable - Présentation efficace.

Les étapes de préparation du projet

- L'équipe projet - La liste des tâches - L'ordonnement du projet - Notions de charge et de durée - Planification et budget du projet - Cas particulier.

La phase de pilotage de la réalisation - partie technique

- Les outils de suivi d'avancement - Les charges et les durées - Les imprévus.

La phase de pilotage de la réalisation - partie méthodologique

- Animation de réunion, comité de pilotage - L'importance de l'écrit - Capitalisation de l'expérience.

Le projet en mode agile

- Les spécificités du Manifest et des méthodes agiles - Les limites du modèles - La méthode SCRUM - La matrice Kanban.

L'outil Teams au service du projet

- L'équipe, le canal, l'onglet - la gestion des utilisateurs d'une équipe et des utilisateurs externes - Paramétrer une équipe.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Jérémie Hoarau - ATRIA

Formateur certifié - Consultant - 20 ans d'expérience.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives, actives.

Ressources formatives et de synthèse fournies.

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- Évaluations formatives critériées tout au long de la formation.
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.
- Mesure de la satisfaction des stagiaires.

TOURISME DURABLE ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

23 et 24 juin 2022

PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil, communication, produits / Référent qualité.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.
En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.
Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Bonne communication écrite et orale.

LIEU :

Option 1 - Locaux FRT - Saint-Pierre.
Option 2 - Locaux IRT - Saint-Paul.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14 heures.
23 et 24 juin 2022.
8h30 - 16h30

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Fiche de renseignements à compléter en amont.
Convention ou contrat à signer en amont de formation.
Émargements par demi-journée pour le présentiel.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@ftrt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Sensibiliser et outiller les personnels des OT en matière de développement durable et la RSE.
- Apprécier les exigences, enjeux et opportunités du Développement Durable dans l'univers touristique pour l'ensemble des parties prenantes.
- Identifier des axes d'amélioration opérationnels.
- Intégrer les enjeux de la RSE dans une démarche de Développement Durable Combo gagnant : Qualité Tourisme - Développement Durable et RSE

PROGRAMME :

Les exigences, enjeux et opportunités du Développement Durable

- Le DD et le vocabulaire associé - Contrainte ou opportunité? - Engagement des dirigeants et des salariés - Référencement de l'ensemble des référentiels et normes.
- Le Greenwashing - Le calcul de l'empreinte carbone et mise en œuvre des mesures compensatoires locales.

Les enjeux RSE dans une démarche de DD

- Les 7 piliers de la RSE et la mise en œuvre au quotidien.
- La construction de la démarche RSE avec, comme socle, une démarche DD - Les processus de son entreprise et leurs impacts - L'approche PDCA - Le plan d'action et ses leviers opérationnels - Les principes de l'amélioration continue.
- Les leviers d'adhésion de l'équipe sur la démarche - La communication des résultats et la valorisation externe.

Qualité Tourisme - Développement Durable et RSE

- L'harmonisation des démarches (tronc commun et spécialités) - Le choix d'une même démarche pour démultiplier les résultats obtenus.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Anne-Lise ANDRIGNETTE - ATRIA
Formatrice consultante avec plus de 10 ans d'expérience en management par la Qualité-Sécurité-Environnement avec une spécialité en Management par la Qualité & RSE;

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives, actives.

Ressources formatives et de synthèse fournies.

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- Évaluations formatives critériées tout au long de la formation.
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation.
- Mesure de la satisfaction des stagiaires.

RELATIONS AVEC LES SOCIOPROFESSIONNELS



Accompagner ses prestataires touristiques vers la communication digitale.....

ACCOMPAGNER SES PRESTATAIRES TOURISTIQUES VERS LA COMMUNICATION DIGITALE

24, 25 et 26 août 2022

PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil, communication, produits / Référent qualité.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.

En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.
Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Utilisation d'un ordinateur et d'un système d'exploitation.

LIEU :

Option 1 - Locaux FRT - Saint-Pierre.
Option 2 - Locaux IRT - Saint-Paul.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

3 jours - 21 heures.
24, 25 et 26 août 2022.
8h30 - 16h30

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@frrt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Caractériser les enjeux et intérêts de la communication digitale.
- Identifier les canaux de la communication digitale.
- Optimiser sa visibilité.
- Mesurer la performance de sa communication digitale.
- Préconiser les bonnes pratiques en vue de développer l'autonomie et les compétences de ses prestataires.

PROGRAMME :

Déterminer ses cibles, leurs attentes et pratiques.
Gagner en visibilité et en notoriété.
Connaître les notions de l'Inbound marketing : du prospect à l'Ambassadeur.
Définir le tunnel de conversion.
Améliorer l'expérience client.
Fidéliser et développer sa relation client.
Identifier les acteurs et métiers de la communication digitale - Recenser les différents canaux.
Distinguer les différents types de référencement.
Distinguer les différents « appareil » : téléphone, tablettes...
Repérer les tendances dans le E-tourisme.
Connaître les principes du référencement naturel - Définir une stratégie de référencement payant (Google Ads / Facebook Ads).
Optimiser sa présence sur les réseaux sociaux.
Fidéliser grâce à la newsletter.
Établir une stratégie de contenu.
Identifier les différents indicateurs de performance (nombre de visiteurs, leads, trafic, taux de clics, interactions...).
Connaître le Digital Analytics avec les outils Google.
Google Search Console.
Quels indicateurs pour mesurer la performance des Newsletters ?
Atelier d'échange « Réalisation d'un questionnaire pour audit d'état des lieux initial » : échange et questions/réponses.
Synthèses des thèmes abordés.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : PIXEL OI

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Méthode active, expositive, interrogative...
Contextualisation et échange de pratique. Mises en situation pratiques.

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Un suivi individuel et collectif est assuré tout au long du parcours avec des modalités d'évaluation formatives sous forme de QCM.
Des questionnaires de satisfaction seront réalisés, ainsi qu'une évaluation des participants. Un suivi post formation sera proposé afin de vérifier l'application des objectifs pédagogiques opérationnels.

Pour nous contacter :



FÉDÉRATION
RÉUNIONNAISE
DE TOURISME

5. rue des Bons Enfants
97 410 SAINT-PIERRE
0262 42 39 94



Pauline ROGER
06 92 93 05 43
p.roger@ftrt.re