

CATALOGUE DE FORMATION



ACTIONS
COLLECTIVES
RÉGIONALES

2024

Les actions collectives régionales

=> Le dispositif 2024

Une action collective est **un dispositif** élaboré par un OPCO (OPérateur de Compétences => **AFDAS** pour la branche tourisme) visant à proposer aux adhérents des **actions de formation financées** traitant d'une thématique spécifique. C'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.

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 valide **une enveloppe régionale actions collectives 2024** 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 :
 - 2 200 € HT / jour maximum.
 - 3 entreprises minimum.
 - 5 stagiaires minimum et 15 stagiaires maximum.
 - 7h minimum et 35h maximum.

La gestion des inscriptions est la suivante :

- La demande de prise en charge est **centralisée par la FRT**.
- **8 structures / 2 places** par structure (*liste d'attente et confirmation de participation*).
- La FRT se réserve le droit exceptionnel **d'annuler ou de reporter** une formation, lorsque le nombre de stagiaires n'est pas atteint. En cas de report de la formation, la structure pourra maintenir son inscription pour une date ultérieure.



Les organismes de formation partenaires



James Christie CIT

GUEST
& STRATEGY

La planification

CALENDRIER 2024_ACTIONS COLLECTIVES REGIONALES 2024



JANVIER							FÉVRIER							MARS							AVRIL						
lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di
1	2	3	4	5	6	7	29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	1	2	3	25	26	27	28	29	30	31	29	30	1	2	3	4	5
5	6	7	8	9	10	11	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	6	7	8	9	10	11	12

MAI							JUIN							JUILLET							AOÛT						
lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di
29	30	1	2	3	4	5	27	28	29	30	31	1	2	1	2	3	4	5	6	7	29	30	31	1	2	3	4
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
27	28	29	30	31	1	2	24	25	26	27	28	29	30	29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	30	31	1
3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8

LEGENDE :

Vacances scolaires

- ACCUEIL, INFORMATION, QUALITÉ
- COMMERCIALISATION, PRODUITS, VENTE
- COMMUNICATION, MARKETING
- MANAGEMENT, GESTION INTERNE, GOUVERNANCE DE LA DESTINATION
- RELATION AVEC LES SOCIO-PROFESSIONNELS

Le programme 2024

Nous vous présentons ci-dessous les formations que nous allons mettre en œuvre sur l'ensemble de l'année 2024 - dans le cadre des **actions collectives régionales** sur un dispositif de financement avec une prise en charge à 100% par l'AFDAS.

DATES	INTITULE DE FORMATION
08 - 09 & 10 avril 2024	L'ACCUEIL A VALEUR AJOUTEE ET LE CONSEIL PERSONNALISE
15 et 16 avril 2024	ACCUEIL RELATION CLIENT, GESTION DES CONFLITS
Groupe 1: 12/4, 24/5, 7/6 2024 Groupe 2: 19/4, 31/5, 14/6 2024	ANGLAIS DU TOURISME , PERFECTIONNEMENT
6, 20 mars/ 3avr/ 22 mai / 5 juin 2024	ANGLAIS DU TOURISME, « ENGLISH IN THE FIELD »
25 et 28 mars 2024	L'ESPACE BOUTIQUE EN LIGNE : LES PISTES DE DÉVELOPPEMENT
29 avril 2024	INITIATION AUX TECHNIQUES DE PRISE DE VUE : PHOTO ET VIDÉO
26 et 29 février 2024	REPENSER SA STRATÉGIE DE COMMUNICATION SELON LES NOUVELLES TENDANCES
18 mars 2024	ANTICIPER LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX EN ENTREPRISE
12 et 13 février 2024	MARQUE EMPLOYEUR => ATTRIRER ET CONSERVER LES TALENTS AU SEIN DE SA STRUCTURE
05 et 17 avril 2024	PRENDRE LA PAROLE ET RÉUSSIR SES INTERVENTIONS EN PUBLIC
16 février 2024	CONDUIRE EFFICACEMENT UNE RÉUNION
22 et 23 février 2024	TRAVAILLER EN MODE PROJET AVEC SES PARTENAIRES/ PROS
24 - 25 - 26 & 30 avril 2024	RENFORCER LES MISSIONS D'ANIMATION DES SOCIOPROFESSIONNELS

LEGENDE

ACCUEIL,INFORMATION,QUALITE
COMMERCIALISATION,PRODUITS,VENTE
COMMUNICATION,MARKETING
MANAGEMENT,GESTION INTERNE,GOUVERNANCE DE LA DESTINATION
RELATION AVEC LES SOCIO-PROFESSIONNELS



La formation du réseau



2024



2024

afdas

FÉDÉRATION
RÉGIONNALE DE TOURISMEADN
Tourisme

JANVIER							FÉVRIER							MARS							AVRIL						
lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di
1	2	3	4	5	6	7	29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	1	2	3	25	26	27	28	29	30	31	29	30	1	2	3	4	5
5	6	7	8	9	10	11	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	6	7	8	9	10	11	12

MAI							JUIN							JUILLET							AOÛT						
lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di
29	30	1	2	3	4	5	27	28	29	30	31	1	2	1	2	3	4	5	6	7	29	30	31	1	2	3	4
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
27	28	29	30	31	1	2	24	25	26	27	28	29	30	29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	30	31	1
3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8

Vacances scolaires

ACCUEIL, INFORMATION, QUALITÉ

- L'accueil à valeur ajoutée et le conseil personnalisé 08-09 & 10 avril 2024.
- Accueil relation client et gestion des conflits 15 & 16 avril 2024.
- Anglais du tourisme - Perfectionnement 12/4, 24/5, 7/6 2024 > Groupe 1.
..... 19/4, 31/5, 14/6 2024 > Groupe 2.
- Anglais du tourisme « English in the field » 6, 20 mars ; 3 avr ; 22 mai ; 5 juin 2024.

L'ACCUEIL A VALEUR AJOUTEE ET LE CONSEIL PERSONNALISE



08 - 09 & 10 avril 2024

8h30 à 12h30 et 13h30 à 16h30



21h



FRT - Saint-Pierre



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



Effectif 5 à 12 personnes /
3 structures différentes
En inter-entreprises
Selon planning



Emmanuelle LORION
06 92 83 39 21
e.lorion@frt.re

Chaque client est unique, en termes de sensibilité, de besoins et de souhaits. La prise en charge d'un client de manière personnalisée peut permettre le développement du recours aux prestations et donc au territoire. Par ailleurs, l'accueil et le conseil personnalisé apparaissent dans les critères et indicateurs de la marque Qualité Tourisme et méritent d'être revus au regard des attendus pour faciliter l'appropriation et la mise en œuvre effective.

Objectifs

- Professionnaliser les collaborateurs travaillant en office de tourisme en termes de techniques de communication, de conseil et de vente.
- Définir l'importance de la place du client et ses attentes.
- Utiliser des outils de communication pour développer la qualité de l'accueil physique et téléphonique au regard de la marque Qualité Tourisme.
- Identifier les besoins et le profil du client pour promouvoir les prestations touristiques adaptées sur son territoire.

Programme

- Identifier les fondamentaux de la relation client personnalisé.
- Communiquer efficacement avec ses clients.
- Utiliser une trame d'accueil physique : de l'accueil à la prise de congés.
- Utiliser une trame d'accueil téléphonique : du décroché à la prise de congés.
- Explorer la demande du client : du questionnement à la reformulation.
- Formuler un conseil en fonction du besoin du client.
- Argumenter la prestation touristique ou le produit.
- Conclure l'entretien de manière positive.

Moyens techniques et humains

Intervenant : ATRIA

Licence Klaxoon + salle banalisée comportant vidéoprojection et paperboard.

Méthodes pédagogiques

Affirmatives, interrogatives et actives. Ludo pédagogie et facilitation.

Modalités d'évaluation

Des acquis - Fiche de renseignement en amont et questions.

Évaluations formatives réalisées à l'aide de grille critériées.

Évaluation différée, dite à froid, pour évaluer l'utilité des acquis.

Mesure de la satisfaction des stagiaires.

Aspects administratifs

Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs.

Public visé

Conseillers en séjours / Experts en destination.

Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

Prérequis

Bonne communication écrite et orale.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

contacter pour ajustements

nécessaires

ACCUEIL RELATION CLIENT

GESTION DES CONFLITS



15 et 16 avril 2024

8h30 à 12h30 et 13h30 à 16h30

14h



FRT - Saint-Pierre



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



Effectif 5 à 12 personnes /
3 structures différentes
En inter-entreprises
Selon planning



Emmanuelle LORION
06 92 83 39 21
e.lorion@frt.re

Objectifs

- Découvrir les profils comportementaux du client.
- Comment créer une bonne relation avec les clients.
- Gérer les situations difficiles en face à face.
- Acquérir les techniques pour anticiper et désamorcer les situations difficiles selon les nationalités.

Programme

L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE

- Profils comportementaux.
- Gestion culturelle des nationalités.
- Chaque pays, ses us et coutumes.

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

- La réclamation ne doit pas devenir plainte.
- Gérer positivement les réclamations.
- Suivi des litiges.

LES DIFFÉRENTS TYPES DE SITUATIONS DÉLICATES

- Repérer les conduites inefficaces.
- Identifier l'altercation verbale : comment la prévenir.
- Définir la violence et les situations types et profils des individus violents.
- Contrôler le stress et l'émotion face à la violence (exercices pratiques).

Moyens techniques et humains

Intervenant : UMIH FORMATION

Méthodes pédagogiques

Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des jeux de rôles filmés, des mises en situation.

Modalités d'évaluation

Les évaluations sont réalisées en cours de formation, puis à la fin du module, en mise en situation. A la fin de la formation, l'apprenant recevra une attestation de suivi de formation.

Aspects administratifs

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

Public visé

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

Prérequis

Maîtrise du français.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

ANGLAIS DU TOURISME PERFECTIONNEMENT



GROUPE 1: 12/4, 24/5, 7/6

GROUPE 2: 19/4, 31/5, 14/6

8h30 à 12h30 et 13h30 à 16h30



FRT - Saint-Pierre



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



Effectif 5 à 12 personnes /
3 structures différentes
En inter-entreprises
Selon planning



Emmanuelle LORION
06 92 83 39 21
e.lorion@frt.re

Objectifs

- Identification & apprentissage de vocabulaire spécifique aux lieux & activités touristiques
- Parfaire la grammaire et la prononciation
- Améliorer la fluidité et la réactivité

Programme

- Apprentissage d'un lexique adapté aux spécificités de La Réunion, en différentes phases : 1-préparation (en amont), 2-développement (pendant) et 3- consolidation / révision (après)
- Des fiches récapitulatives du vocabulaire utilisé en séance.
- Diffusion d'outils pédagogiques facilement reproductibles
- En concertation avec chaque participant, un planning d'actions à réaliser par structures représentées.

Moyens techniques et humains

James Christie.

Méthodes pédagogiques

Des mises en situation par une approche ludique pour favoriser l'apprentissage, (des simulations & jeux de rôle,) et le faire perdurer au-delà de la formation.

Modalités d'évaluation

Les évaluations sont réalisées en cours de formation, puis à la fin du module, en mise en situation. A la fin de la formation, l'apprenant recevra une attestation de suivi de formation.

Aspects administratifs

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

Public visé

Conseillers en séjours / Experts en destination.

Responsable accueil-information

Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

Prérequis

Etre à l'aise dans l'échange, le partage de compétences, avec une réelle capacité d'écoute

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

ANGLAIS DU TOURISME

« ENGLISH IN THE FIELD »



6, 20 mars/ 3avr/ 22 mai / 5 juin

8h30 à 12h30 et 13h30 à 16h30

35h



FRT - Saint-Pierre



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



**Effectif 5 à 12 personnes /
3 structures différentes
En inter-entreprises
Selon planning**



**Emmanuelle LORION
06 92 83 39 21
e.lorion@frt.re**

Objectifs

- Développer l'expression orale et l'aisance générale.
- Préparer un lexique pour l'accueil des touristes à La Réunion.
- Consolider et enrichir la gamme de vocabulaire touristique, spécifique à La Réunion.
- Améliorer la réactivité et spontanéité pour mieux communiquer avec les interlocuteurs non francophones.
- Travailler l'accent et parfaire les connaissances en grammaire.

Programme

5 jours d'intervention dans différents lieux touristiques de l'île, en privilégiant les lieux incontournables (OT, musée, structure privée, site naturel..) :

- LES HAUTS (Plaine des Palmistes)
- L'OUEST (Saint-Paul / Saint-Gilles)
- LE SUD (Saint-Pierre / Manapany)
- LE NORD (Saint-Denis / Sainte-Marie)
- L'EST (Salazie)

Moyens techniques et humains

Intervenant : JAMES CHRISTIE CIT

Vocabulaire touristique, fonction ou structure grammaticale.

Visites sur place des lieux incontournables.

Jeux de rôle / Simulation.

Homework / Vocabulaire / Préparation.

Méthodes pédagogiques

- Apprentissage d'un lexique de termes adaptés aux spécificités de La Réunion, vu thème par thème.
- Simulations & jeux de rôle.
- Fiches récapitulatives du vocabulaire utilisé sur chaque intervention.

Modalités d'évaluation

Evaluation du niveau d'entrée.

Questionnaire de satisfaction.

Aspects administratifs

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

Public visé

Conseillers en séjours / Experts en destination.

Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

Prérequis

Aisance dans l'échange, le partage de compétences.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

ACCUEIL - INFORMATION -
QUALITÉ

COMMERCIALISATION -
PRODUITS - VENTE

COMMUNICATION -
MARKETING

MANAGEMENT - GESTION
INTERNE - GOUVERNANCE
DE LA DESTINATION

RELATIONS AVEC LES
SOCIOPROFESSIONNELS



afdas

FÉDÉRATION
RÉUNIONNAISE
DE TOURISME

ADN

Tourisme

2024

JANVIER							FÉVRIER							MARS							AVRIL						
lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di
1	2	3	4	5	6	7	29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	1	2	3	25	26	27	28	29	30	31	29	30	1	2	3	4	5
5	6	7	8	9	10	11	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	6	7	8	9	10	11	12

Vacances scolaires

COMMERCIALISATION, PRODUITS, VENTE

L'espace boutique : les pistes de développement

25 & 28 mars 2024

L'ESPACE BOUTIQUE EN LIGNE : LES PISTES DE DÉVELOPPEMENT

Objectifs

- Comprendre les bases du commerce électronique et son importance dans le secteur du tourisme.
- Avoir des bases solides pour sous-traiter la conception d'une boutique en ligne.
- Gérer et promouvoir leur boutique en ligne de manière rentable.
- Répondre aux besoins spécifiques de leur public cible.

Programme

- Introduction au commerce électronique pour le tourisme.
- Définir une stratégie pour sa boutique en ligne.
- Piloter la création de sa boutique en ligne.
- Introduction au design et à l'expérience utilisateur.
- Gestion des commandes et du stock.
- Stratégies de marketing en ligne.
- Optimisation du référencement.
- Mesure de la performance.

Moyens techniques et humains

Intervenant : Olivia MOREL - UP & GO
 Projection PowerPoint soignée et attractive.
 Espace pédagogique apprenant.

Méthodes pédagogiques

Documents supports de formation projetés.
 Exposés théoriques.
 Étude de cas concrets.
 Quizz en salle.
 Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite des formations. .

Modalités d'évaluation

Feuilles de présence.
 Questions orales ou écrites (QCM).
 Mises en situation.
 Formulaire d'évaluation de la formation.
 Certificat de réalisation de l'action de formation.

Aspects administratifs

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

Public visé

Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

Prérequis

Aisance dans l'échange, le partage de compétences.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous contacter pour ajustements nécessaires.



25 & 28 mars 2024

8h30 à 12h30 et 13h30 à 16h30



FRT - Saint-Pierre



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



Effectif 5 à 12 personnes /
3 structures différentes
En inter-entreprises
Selon planning



Emmanuelle LORION
06 92 83 39 21
e.lorion@frt.re



afdas
DÉMOCRATIE SOCIALE FORMATION

**FÉDÉRATION
RÉUNIONNAISE
DE TOURISME**

**ADN
Tourisme**

JANVIER							FÉVRIER							MARS							AVRIL						
lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di
1	2	3	4	5	6	7	29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	1	2	3	25	26	27	28	29	30	31	29	30	1	2	3	4	5
5	6	7	8	9	10	11	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	6	7	8	9	10	11	12

MAI							JUIN							JUILLET							AOÛT						
lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di
29	30	1	2	3	4	5	27	28	29	30	31	1	2	1	2	3	4	5	6	7	20	21	22	23	24	25	26
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
27	28	29	30	31	1	2	24	25	26	27	28	29	30	29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	30	31	1
3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8

LEGENDE :

Vacances scolaires

COMMUNICATION, MARKETING

Initiation aux techniques de prise de vue : photo et vidéo **29 avr 2024**

Repenser sa stratégie de communication selon les nouvelles tendances (Facebook, Instagram, Tik Tok, LinkedIn...) **26 & 29 fév 2024**

INITIATION AUX TECHNIQUES DE PRISE DE VUE : PHOTO ET VIDÉO

LES RENDEZ-VOUS 2024
FORMATION DU RESEAU

FÉDÉRATION RÉUNIONNAISE DE TOURISME

29 avril 2024

8h30 à 12h30 et 13h30 à 16h30

7h

FRT - Saint-Pierre

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

Effectif 5 à 12 personnes /
3 structures différentes
En inter-entreprises
Selon planning

Emmanuelle LORION
06 92 83 39 21
e.lorion@frt.re

Objectifs

- Comprendre les bases de la photographie et de la vidéographie.
- Maîtriser les fonctionnalités photo et vidéo de leur smartphone.
- Utiliser les techniques de prise de vue pour capturer des moments de manière créative et engageante.

Programme

- **Introduction à la photographie et à la vidéographie** - Brève histoire de la photographie et de la vidéographie. / Différences entre la photo et la vidéo.
- **Comprendre l'équipement** - Types d'appareils photo et de caméras vidéo / Les avantages du smartphone pour la prise de vue / Prise en main de l'appareil photo sur smartphone.
- **Prise de vue en situation réelle (exercices pratiques)** - Règle de cadrage et lignes directrices / Utilisation de la lumière naturelle / Conseils pratiques pour la prise de vue en extérieur : paysage, architecture et personnes.
- **Edition de photos et de vidéos (exercices pratiques)** - Introduction à la retouche photo / Montage vidéo de base type vidéo story/réel (15-30 secondes) / Les outils d'aide à la création de contenus.

Moyens techniques et humains

Intervenant : Olivia MOREL - UP & GO
Projection PowerPoint soignée et attractive.
Espace pédagogique apprenant.

Méthodes pédagogiques

Documents supports de formation projetés.
Exposés théoriques.
Étude de cas concrets.
Quizz en salle.
Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite des formations..

Modalités d'évaluation

Feuilles de présence.
Questions orales ou écrites (QCM).
Mises en situation.
Formulaire d'évaluation de la formation.
Certificat de réalisation de l'action de formation.

Aspects administratifs

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

Public visé

Référent(e) commercialisation , Référent (e) en communication
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

Prérequis

Aisance dans l'échange, le partage de compétences.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

REPENSER SA STRATÉGIE DE COMMUNICATION SELON LES NOUVELLES TENDANCES

(FACEBOOK, INSTAGRAM, TIK TOK, LINKEDIN...)



26 & 29 février 2024

8h30 à 12h30 et 13h30 à 16h30



FRT - Saint-Pierre



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



Effectif 5 à 12 personnes /
3 structures différentes
En inter-entreprises
Selon planning



Emmanuelle LORION
06 92 83 39 21
e.lorion@frt.re

Objectifs

- Comprendre les tendances actuelles en matière de médias sociaux et leur impact sur le secteur du tourisme.
- Évaluer leur stratégie de communication actuelle sur les réseaux sociaux.
- Maîtriser les plateformes Facebook, Instagram, TikTok et LinkedIn pour promouvoir leur entreprise touristique.
- Créer un plan de communication efficace adapté à leur publics et objectifs

Programme

- Introduction aux tendances en médias sociaux.
- Evaluation de la stratégie de communication actuelle.
- Comprendre le public cible.
- Facebook et Instagram pour le tourisme.
- Tiktok et LinkedIn pour le tourisme.
- Intégration des tendances actuelles.

Moyens techniques et humains

Intervenant : Olivia MOREL - UP & GO
Projection PowerPoint soignée et attractive.
Espace pédagogique apprenant.

Méthodes pédagogiques

Documents supports de formation projetés.
Exposés théoriques.
Étude de cas concrets.
Quizz en salle.
Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite des formations..

Modalités d'évaluation

Feuilles de présence.
Questions orales ou écrites (QCM).
Mises en situation.
Formulaire d'évaluation de la formation.
Certificat de réalisation de l'action de formation.

Aspects administratifs

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

Public visé

Référent(e)s communication (responsable de projet, responsable d'équipe, ..)
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

Prérequis

Aisance dans l'échange, le partage de compétences.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous contacter pour ajustements nécessaires.



2024

JANVIER							FÉVRIER							MARS							AVRIL						
lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di
1	2	3	4	5	6	7	29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	1	2	3	25	26	27	28	29	30	31	29	30	1	2	3	4	5
5	6	7	8	9	10	11	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	6	7	8	9	10	11	12

MAI							JUIN							JUILLET							AOÛT						
lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di
29	30	1	2	3	4	5	27	28	29	30	31	1	2	1	2	3	4	5	6	7	29	30	31	1	2	3	4
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
27	28	29	30	31	1	2	24	25	26	27	28	29	30	29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	30	31	1
3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8

 Vacances scolaires

 MANAGEMENT, GESTION INTERNE, GOUVERNANCE DE LA DESTINATION

Anticiper les risques psychosociaux en entreprise 18 mars 2024

Marque employeur => attirer et conserver les talents au sein de sa structure 12 & 13 fev 2024

Prendre la parole et réussir ses interventions en public 05 & 17 avr 2024

Conduire efficacement une réunion 16 fév 2024

ANTICIPER LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX EN ENTREPRISE

LES RENDEZ-VOUS 2024
FORMATION DU RESEAU

FÉDÉRATION
RÉUNIONNAISE
DE TOURISME



18 mars 2024

8h30 à 12h30 et 13h30 à 16h30

7h



FRT - Saint-Pierre



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



Effectif 5 à 12 personnes /
3 structures différentes
En inter-entreprises
Selon planning



Emmanuelle LORION
06 92 83 39 21
e.lorion@frt.re

Réactivité, plan de charge variable, hostilités, gestion de ses émotions devant le client, manque d'alignement avec les directives, peur de la sanction sont autant de sources de stress pour les collaborateurs. Au regard de l'impact potentiel sur la santé et des indicateurs RH (absentéisme, turn-over...), cette question est au cœur des politiques RH.

Objectifs

- Se sensibiliser et agir pour prévenir et gérer les RPS par l'acquisition des notions et mécanismes de base.
- Caractériser les RPS.
- Définir la posture managériale adaptée.
- Reconnaître les axes de prévention du risque.
- Identifier la contribution du manager face aux signalements.

Programme

- **Le périmètre des RPS** - Stress, violences internes & externes / Composantes du harcèlement / Distinction pression professionnelle, harcèlement et autres RPS / Sanctions.
- **RPS & posture managériale** - Mode de management & organisation du travail : les bonnes pratiques / Concilier nécessité de performance et contribution des salariés / Courage & cohérence managériale.
- **La prévention des RPS** - Mesures organisationnelles / Sensibilisation de ses équipes / Identification des signaux faibles et des agissements.
- **Réagir aux RPS** - Traitement des signalements / Accompagnement / Mise en place de solutions / Relais internes et externes / Focus sur la médiation.

Moyens techniques et humains

Intervenant : Fabio FERRARA - ATRIA

Licence Klaxoon + salle banalisée comportant vidéoprojection et paperboard.

Méthodes pédagogiques

Affirmatives, interrogatives et actives. Ludo pédagogie et facilitation.

Modalités d'évaluation

Des acquis - Fiche de renseignement en amont et questions.

Évaluations formatives réalisées à l'aide de grille critériées.

Évaluation différée, dite à froid, pour évaluer l'utilité des acquis.

Mesure de la satisfaction des stagiaires.

Aspects administratifs

Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs.

Public visé

Conseillers en séjours / Experts en destination.

Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

Prérequis

Aucun.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

MARQUE EMPLOYEUR => ATTRIRER ET CONSERVER LES TALENTS AU SEIN DE SA STRUCTURE



12 et 13 février 2024

8h30 à 12h30 et 13h30 à 16h30



FRT - Saint-Pierre



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



Effectif 5 à 12 personnes /
3 structures différentes
En inter-entreprises
Selon planning



Emmanuelle LORION
06 92 83 39 21
e.lorion@frt.re

Objectifs

- Meilleur engagement sur les offres d'emploi.
- Augmentation du nombre de profils candidats qualifiés.
- Amélioration du taux d'acceptation des offres faites aux candidats.
- Meilleur engagement des collaborateurs autour des actions de l'entreprise.
- Moins de turn-over.

Programme

- **Développer sa marque employeur** - Diagnostic / Socle des valeurs et ambitions / Attente des nouvelles générations / Plan d'action.
- **Renforcer la marque employeur** - Canaux de diffusion / Site internet et « print » / Réseaux sociaux / Relations publiques / Évenementiel.
- **Développer sa communication de recrutement** - Annonces attractives / Charte des best practice / Pratiques efficaces et éthiques de sélection / Accueil et considération des candidats comme « clients internes ».
- **Favoriser l'intégration positive des nouveaux arrivants** - Accueil / Accompagnement / Formation et tutorat.
- **Faire évoluer ses pratiques managériales autour de la marque employeur** - Irritants, pratiques démotivantes et comportements en incohérence / Management de proximité / Montée en compétence / KPI sur la motivation et l'engagement.
- **Mises en situation et pratiques** - Traitement en situation réelle / Travail sur cas pratiques des participants / Modélisation.

Moyens techniques et humains

Intervenant : Jean-Jacques LOTTERMOSER - SESAME FORMATION

Vidéo projection, support de formation.

Méthodes pédagogiques

Actives, apports de connaissance, exemples réels, étude de cas pratiques.

Modalités d'évaluation

Questionnaire de préformation.

Évaluation sommative.

Évaluation de satisfaction à « chaud ».

Évaluation de satisfaction à « froid ».

Aspects administratifs

Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs.

Public visé

Direction / Manager ou chef de service, responsable RH et communication.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

Prérequis

Aucun.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

PRENDRE LA PAROLE ET RÉUSSIR SES INTERVENTIONS EN PUBLIC



05 et 17 avril 2024

8h30 à 12h30 et 13h30 à 16h30



FRT - Saint-Pierre



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



Effectif 5 à 12 personnes /
3 structures différentes
En inter-entreprises
Selon planning



Emmanuelle LORION
06 92 83 39 21
e.lorion@frt.re

Objectifs

- Professionnaliser ses prises de parole.
- Identifier les bonnes pratiques d'une présentation percutante.
- Réaliser une présentation dynamique et captiver son auditoire.

Programme

- **La préparation au service de l'efficacité** - Les questions à se poser / La structure d'une présentation efficace / La préparation du contenu.
- **La communication pour convaincre à l'oral** - Les différents types de langage à maîtriser et comment les développer / La transformation de l'idée à l'argument convainquant / La réponse aux questions / objections.
- **La posture gagnante à développer** - Les peurs qui parasitent l'esprit / Le stress qui pollue la présentation / La confiance en soi qui convainc l'auditoire.
- **L'entraînement au service de la réussite** - Mise en situation filmées, analysées et débriefées / Plan d'action à mettre en œuvre pour développer son aisance orale.

Moyens techniques et humains

Intervenant : Marie FISCHER - ATRIA

Licence Klaxoon + salle banalisée comportant vidéoprojection et paperboard.

Méthodes pédagogiques

Affirmatives, interrogatives et actives. Ludo pédagogie et facilitation.

Modalités d'évaluation

Des acquis - Fiche de renseignement en amont et questions.

Évaluations formatives réalisées à l'aide de grille critériées.

Évaluation différée, dite à froid, pour évaluer l'utilité des acquis.

Mesure de la satisfaction des stagiaires.

Aspects administratifs

Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs.

Public visé

Conseillers en séjours / Experts en destination.

Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

Prérequis

Bonne communication écrite et orale.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

CONDUIRE EFFICACEMENT UNE RÉUNION



Objectifs

- Acquérir une méthodologie de conduite de réunion par objectif pour fédérer ses équipes autour de nouveaux projets.
- Être capable de préparer et organiser son exposé, en adaptant son style d'animation en fonction des différents types de réunions.
- Améliorer son efficacité relationnelle pour une meilleure régulation des comportements de groupe, selon les différents typologies de collaborateurs.
- Trouver des astuces pour commencer à l'heure et tenir le « timing ».

Programme

- **Communication en amont** - Ordre du jour / Méthodologie, distribution / Interactions et communication écrite.
- **Timing et modes selon la vocation de la réunion** – Informer pour changer / Brainstorming, réunion participative / Temps consacrés et mode opératoires.
- **Comment organiser et animer le brief matinal ?** – Quand ? Quels résultats attendre / Fonctions du brief d'équipe / Mise en œuvre / Meilleures pratiques.
- **Principes d'animation de réunion de concertation** - Retenir l'attention et impliquer / Annoncer, animation, minuter, rythmer, distribuer, enrichir; décider.
- **Suivi opérationnel et contrôle de mise en place** – Clôture et appel à l'action / Échéances et responsabilités / Compte-rendu efficace des Minutes / Feuille de contrôle et rappels.

Moyens techniques et humains

Intervenant : Jean-Jacques LOTTERMOSER - SESAME FORMATION
Vidéo projection, support de formation.

Méthodes pédagogiques

Actives, apports de connaissance, exemples réels, étude de cas pratiques.

Modalités d'évaluation

Questionnaire de préformation.
Évaluation sommative.
Évaluation de satisfaction à « chaud ».
Évaluation de satisfaction à « froid ».

Aspects administratifs

Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs.

Public visé

Toute personne ayant à organiser et animer des réunions.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

Prérequis

Aucun.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

ACCUEIL - INFORMATION -
QUALITÉ

COMMERCIALISATION -
PRODUITS - VENTE

COMMUNICATION -
MARKETING

MANAGEMENT - GESTION
INTERNE - GOUVERNANCE
DE LA DESTINATION

RELATIONS AVEC LES
SOCIOPROFESSIONNELS



2024												afdas	FÉDÉRATION REUNIONNAISE DE TOURISME	ADN Tourisme													
lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di
1	2	3	4	5	6	7	29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	1	2	3	25	26	27	28	29	30	31	29	30	1	2	3	4	5
5	6	7	8	9	10	11	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	6	7	8	9	10	11	12
JANVIER												FÉVRIER												MARS		AVRIL	
lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di
MAI												JUIN												JUILLET		AOÛT	
lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di	lu	ma	me	je	ve	sa	di
29	30	1	2	3	4	5	27	28	29	30	31	1	2	1	2	3	4	5	6	7	29	30	31	1	2	3	4
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
27	28	29	30	31	1	2	24	25	26	27	28	29	30	29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	30	31	1
3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8

Vacances scolaires

RELATION AVEC LES SOCIO-PROFESSIONNELS

Travailler en mode projet avec ses partenaires/ pros (intelligence collective) 22 & 23 fév 2024

Renforcer les missions d'animation des socioprofessionnels 24, 25, 26 & 30 avr 2024.

TRAVAILLER EN MODE PROJET AVEC SES PARTENAIRES / PROS (INTELLIGENCE COLLECTIVE)



22 et 23 février 2024

8h30 à 12h30 et 13h30 à 16h30

14h



FRT - Saint-Pierre



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



Effectif 5 à 12 personnes /
3 structures différentes
En inter-entreprises
Selon planning



Emmanuelle LORION
06 92 83 39 21
e.lorion@frt.re

Objectifs

- Maîtriser les outils de la conduite de projet.
- Déterminer des projets innovants, structurants et fédérateurs.
- Obtenir une plus forte adhésion des partenaires.
- Apprendre à fixer des objectifs, réaliser un bilan, tenir compte des résistances pour réussir.

Programme

- **Les fondamentaux de la conduite de projet** - Planification / Méthodologie / Contraintes et résistances / Compétences disponibles.
- **Anticiper les réalités opérationnelles** - Bonnes pratiques / Rôle et contribution du chef de projet / Mise en situation de leadership / Conduite des réunions / Gestion des tensions.
- **Développer l'agilité au sein du projet** - Comprendre les enjeux des parties prenantes / Mettre en place une démarche agile / Développer des livrables à succès.
- **Optimiser le planning de projet et éviter l'enlisement** - Travailler l'avant-projet / Opportunité, faisabilité, stratégie / Piloter un projet / Mobiliser les énergies des parties prenantes / Outils de pilotage.
- **Mises en situation** - La formation abordera avec les participants leurs propres projets et problématiques, sur les points suivants : Démarrage de projet / suivi d'avancement / Finalisation ou présentation / évaluation à posteriori.

Moyens techniques et humains

Intervenant : Jean-Jacques LOTTERMOSEN - SESAME FORMATION
Vidéo projection, support de formation.

Méthodes pédagogiques

Actives, apports de connaissance, exemples réels, étude de cas pratiques.

Modalités d'évaluation

Questionnaire de préformation.
Évaluation sommative.
Évaluation de satisfaction à « chaud ».
Évaluation de satisfaction à « froid ».

Aspects administratifs

Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs.

Public visé

Responsable ; Personnel en relation avec les prestataires .
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

Prérequis

Aucun.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

RENFORCER LES MISSIONS D'ANIMATION DES SOCIOPROFESSIONNELS



24 - 25 - 26 & 30 avril 2024

(4 ½ journées - Horaires à préciser)



14h



FRT - Saint-Pierre



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



Effectif 5 à 12 personnes /
3 structures différentes
En inter-entreprises
Selon planning



Emmanuelle LORION
06 92 83 39 21
e.lorion@frt.re

Objectifs

- Poser le contexte de son office de tourisme en lien avec l'animation des socioprofessionnels.
- Conseiller individuellement ses socioprofessionnels.
- Définir les actions à mener pour renforcer l'animation des socioprofessionnels.

Programme

- **Poser le contexte de son office de tourisme en lien avec l'animation des socioprofessionnels** - Les difficultés rencontrées / Analyser son écosystème.
- **Conseiller individuellement ses socioprofessionnels** - Animation d'un réseau VS accompagnement de socioprofessionnels / Les différents rôles d'un office de tourisme envers ses prestataires / Se transformer en accompagnateur.
- **Définir les actions à mener pour renforcer l'animation des socioprofessionnels** - Méthode pour repenser son offre de services / Séduire ses socioprofessionnels / Monter son plan d'actions.

Moyens techniques et humains

Intervenant : Charlotte GENET - GUEST & STRATEGY
Vidéo projection, support de formation.

Méthodes pédagogiques

Support global de la formation.
Outils co-construits lors de la formation.
Outils utilisés au quotidien par Guest & Strategy dans ses accompagnements.
Dossier ressources sur drive avec des exemples de bonnes pratiques et des ressources en lien avec le sujet traité.

Modalités d'évaluation

Questionnaires de cadrage pré-formation.
Evaluation des acquis des stagiaires.
Evaluation à chaud (J+3) et à froid (M+3).
Auto-évaluation des stagiaires avant et après la formation sur les compétences développées.

Aspects administratifs

Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs.

Public visé

Personnel en relation avec les prestataires / Référent qualité.
Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

Prérequis

Être en relation avec les socioprofessionnels de son territoire.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous contacter pour ajustements nécessaires.



Pour nous contacter :



Emmanuelle LORION

Chargée de mission

Projets transversaux & Relations
institutionnelles

06 92 83 39 21

e.lorion@frt.re



Valérie PAYET

Animatrice de territoire & partenariats

06 93 39 83 02

v.payet@frt.re

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