

Formations collectives
Parcours individuels
Formations certifiantes
Solutions sur-mesure
En présentiel et à distance



Cultiver les compétences des acteurs du tourisme

Catalogue 2023

Édito

2023, une nouvelle année commence !
Et avec elle, la sensation d'une nouvelle chance de pouvoir agir, de se réaliser, de relever des défis, petits ou grands, individuels ou collectifs, souvent enthousiasmants et parfois anxiogènes.
Le sentiment que tout est possible.

Et si nous construisions un tourisme plus durable et responsable.

Un tourisme qui tiendrait pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux, qui s'engagerait dans les transitions à mener. Un tourisme qui répondrait aux besoins des visiteurs en quête de sens et de consommation à impact limité.

→ Il est alors question de sensibilisation des publics, d'obtention de la norme ISO 20121, de démarches de transition pour sa destination, de démarches RSE, de communication et d'achats responsables, d'accessibilité des sites et des visites...

Et si nous cultivions un monde plus collectif.

Un monde dans lequel la collaboration permettrait de créer de nouvelles synergies pour trouver des réponses aux défis actuels et futurs. Un monde dans lequel l'intelligence collective ouvrirait la porte à des solutions inédites.

→ Cela passe par mieux communiquer, par encourager la créativité des équipes, par conduire les changements, par mobiliser les acteurs.

Et si nous mettions la suprématie du digital au service de l'expérience client.

Le digital est désormais attendu à toutes les étapes du parcours client : pour s'inspirer, s'informer, réserver, payer. Ce qui est aujourd'hui un avantage compétitif sera la norme des voyageurs de demain.

→ C'est un travail à mener sur l'expérience touristique, le design de services, les parcours clients, les réseaux sociaux et sites web, la commercialisation et la distribution.

Et si nous participions à la transformation des organisations pour améliorer l'attractivité du secteur touristique.

Des organisations dans lesquelles les pratiques professionnelles seraient en adéquation avec les attentes des salariés. Des organisations qui travailleraient l'expérience client autant que l'expérience collaborateur.

→ Cela renvoie au management, à la Qualité de vie au travail (QVT), à la Marque employeur, au recrutement.

Nous savons qu'il n'y a pas de recette miracle, mais **nous sommes convaincus que** la formation, ou plus généralement **le développement des compétences, contribuera à donner le pouvoir d'agir** pour relever les défis qu'ils soient climatiques, sociaux, économiques, technologiques ou tout simplement humains. Et cela participera à la performance des organisations touristiques et à l'épanouissement des individus.

En 2023, nous sommes prêts à cultiver vos compétences !

Sommaire

FORMATIONS 2023

page 20 — Accueil et conseil

Maîtriser l'accueil et le conseil à distance pour être plus proche de ses clients ●
Adopter une posture commerciale à l'accueil et renforcer la satisfaction de ses clients
Appréhender les clients mécontents et les situations conflictuelles
Concevoir et déployer sa stratégie d'accueil à l'échelle de sa destination ●
Conseil en séjour : l'accueil à valeur ajoutée
Conseiller et adapter ses propositions aux publics randonneurs
L'acte d'accueil qualifié en musées et sites touristiques
Savoir accueillir les publics en situation de handicap - spécial musée et site touristique

page 22 — Apidae

Alimenter son projet numérique avec Apidae
Améliorer la qualité éditoriale de son offre Apidae
Découvrir et prendre en main Apidae

page 23 — Clientèles touristiques

Adapter son développement commercial aux évolutions des clientèles Groupe
Attirer et accueillir les clientèles camping-caristes sur son territoire ●
Développer la micro-aventure sur son territoire de manière durable NOUVEAU
Développer la clientèle scolaire
Les musées à la reconquête du public familial
Mieux répondre aux attentes des clientèles à vélo : de la famille aux mordus ● NOUVEAU
Organiser et attirer autour d'un événement sportif

page 25 — Communication

Intégrer Pinterest dans sa stratégie social média ●
Concevoir et produire les vidéos promotionnelles d'une TPE/PME ● NOUVEAU
Concevoir un magazine de destination séduisant
Créer (enfin !) une newsletter efficace
Développer sa communauté de micro blogueurs et influenceurs ●
Droits d'auteur, droit à l'image : comment ça fonctionne ? ●
Améliorer la visibilité d'un site internet de TPE/PME grâce au référencement naturel ● NOUVEAU
Mieux rédiger : l'art de décrire pour séduire ●
Optimiser ses relations presse ●
Réaliser des campagnes publicitaires percutantes sur les réseaux sociaux ● NOUVEAU
Performer sa stratégie social media
Photos et vidéos 100% smartphone
Rédiger pour le web : séduire et se référencer
Storytelling : se démarquer vraiment et faire agir ses clients ●
Investir le réseau social TikTok NOUVEAU
Utiliser Instagram comme un pro ●
L'art de valoriser les hébergements touristiques par la photo NOUVEAU

page 30 — Conception & marketing de produits

Cartographier ses parcours clients ●
Construire, gérer et animer un évènement de A à Z
La culture Design dans ses projets touristiques et son organisation ● ●
Créer et mener une visite décalée
Produits et services touristiques : concevoir et tarifer son offre
Repenser ses offres clients grâce au design de service
Séduire les randonneurs grâce à une offre-randonnée structurée
Poser son corps et sa voix en visite guidée NOUVEAU

page 32 — Développement commercial

Créer un argumentaire commercial percutant
L'art de prospecter et de vendre
Rendre sa boutique plus performante
Créer et gérer une boutique en ligne ●
(Re)définir sa stratégie de distribution en ligne NOUVEAU
Mobiliser les socio pros au sein de son office de tourisme

page 34 — Développement durable

Comment engager une démarche de transition du tourisme pour sa destination
Sensibiliser et inciter les visiteurs à adopter des écogestes NOUVEAU
Repenser sa stratégie boutique autour du durable NOUVEAU
Organiser un événement responsable grâce à la certification ISO 20121 NOUVEAU
Piloter la démarche RSE/RSO d'une structure touristique NOUVEAU
Relever le défi de la communication responsable pour l'accueil touristique

page 36 — Efficacité professionnelle

Booster la confiance en soi dans son quotidien professionnel ●
Communiquer efficacement et améliorer ses relations professionnelles NOUVEAU
Développer la coopération dans ses pratiques professionnelles
Donner de l'impact à ses prises de paroles en public
Mieux organiser son temps pour gagner en efficacité et alléger sa charge mentale

page 38 — Juridique, Comptabilité & Fiscalité

Comprendre les responsabilités des offices de tourisme dans la promotion du tourisme en montagne
Fiscalité commerciale des offices de tourisme NOUVEAU
Gérer et administrer un office de tourisme sous forme d'EPIC
L'essentiel de la comptabilité publique M4
Maîtriser les aspects juridiques de la commercialisation des prestations touristiques
Décrypter l'actualité juridique, fiscale et comptable des offices de tourisme
Passer un marché à procédure adaptée
Piloter et développer le produit de la taxe de séjour ●
RGPD : mettre sa structure en conformité avec la réglementation ●
Se préparer à la licence d'entrepreneur de spectacle de 1^{re} catégorie NOUVEAU

page 40 — Langues

Langue et niveau au choix :
Anglais - Allemand - Espagnol - Italien - Néerlandais ● ●

page 41 — Management

Initier et piloter une démarche de Qualité de vie au travail (QVT) NOUVEAU
Adapter son management hybride pour piloter et mobiliser son équipe en télétravail et sur site NOUVEAU
Accompagner le changement avec ses équipes NOUVEAU
Faciliter et encourager la créativité de vos équipes NOUVEAU
Développer son leadership au féminin NOUVEAU
Manager de l'Expérience Touristique ●
Manager une équipe : les fondamentaux
Process Communication Model® NOUVEAU

page 43 — Outils & Techniques

Canva ● ●
Créer et gérer un site web sur Wordpress NOUVEAU
Analyser le trafic de son site web avec l'outil Matomo ● NOUVEAU
Google Analytics ● ●
Pack Office : Word - Excel - Powerpoint ● ●
Suite Adobe : Photoshop - InDesign - Illustrator - After Effects - Lightroom ● ●

page 44 — Qualité, Classements & Labels

Créer et animer des visites et ateliers pour les personnes en situation de handicap
Se préparer à l'agrément au classement des meublés de tourisme ●
Devenir agent de classement de meublés de tourisme
L'écoute client dans son OT en 2023 : quels outils pertinents ? ●
Marque Tourisme & Handicap : formation du personnel d'accueil
Moderniser son approche documentaire Qualité ●
Prendre en main la démarche Qualité Tourisme de son office de tourisme
Qualifier l'offre chambres d'hôtes de votre destination : Le dispositif Chambre d'Hôtes Référence®

page 46 — Ressources Humaines

Actualité sociale et jurisprudentielle NOUVEAU
Se former à la mission d' élu du CSE NOUVEAU
Les fondamentaux de la gestion des Ressources Humaines de son organisation NOUVEAU
Construire et développer sa marque employeur pour attirer et fidéliser les talents NOUVEAU
Optimiser ses process de recrutement en 2023 NOUVEAU
Rédiger et mettre en oeuvre un accord d'entreprise NOUVEAU

page 48 — Stratégie & marketing de destination

Créer et animer son réseau d'ambassadeurs/greeters
Les clés du marketing stratégique et opérationnel dans le tourisme
Mobiliser et impliquer les acteurs de sa destination autour d'un projet
Observation touristique locale : estimer sa fréquentation ● ●
Observation touristique locale : faire l'inventaire de son offre ● ●
Piloter le label Famille Plus au sein de sa station

Trajectoires Tourisme

Le Collectif engagé pour cultiver vos compétences

Trajectoires Tourisme c'est l'organisme de formation pour les professionnels du tourisme, des loisirs et de la culture en Auvergne-Rhône-Alpes.

Nos solutions de professionnalisation s'adressent à tous les acteurs publics et privés : organismes de tourisme (offices de tourisme, agences ou comités départementaux du tourisme...), collectivités locales, hébergeurs, sites touristiques culturels et de loisirs, etc.

Cultiver les compétences des professionnels pour contribuer à l'épanouissement des individus et à la performance des organisations et des destinations d'Auvergne-Rhône-Alpes.

Voilà ce qui nous anime depuis 2014 au sein du collectif Trajectoires Tourisme.

NOUS NOUS ENGAGEONS, À VOS CÔTÉS, AU QUOTIDIEN POUR ÊTRE DES :



Facilitateurs

pour vous permettre d'acquérir facilement de nouvelles compétences



Experts

pour vous offrir des solutions qui répondent spécifiquement aux besoins du secteur touristique et culturel



Fédérateurs

pour créer des synergies entre les communautés d'apprenants



Novateurs

pour répondre aux évolutions de vos métiers et pour déployer de nouvelles manières de se former

VOUS AVEZ DIT COLLECTIF ?

En 2022, Trajectoires Tourisme a fait le pari d'une organisation en gouvernance partagée inspirée librement de la Constitution Holacracy afin de favoriser la coopération, la responsabilisation et la libération de l'expertise. Aujourd'hui, ce sont 8 structures et 19 personnes, réparties sur toute la région Auvergne-Rhône-Alpes, qui collaborent au quotidien pour déployer le programme de professionnalisation.

Trajectoires tourisme
Auvergne-Rhône-Alpes

Auvergne Rhône-Alpes
Tourisme

DRÔME
C'EST MA NATURE

Offices de
Tourisme **73**
SAVOIE MONT BLANC

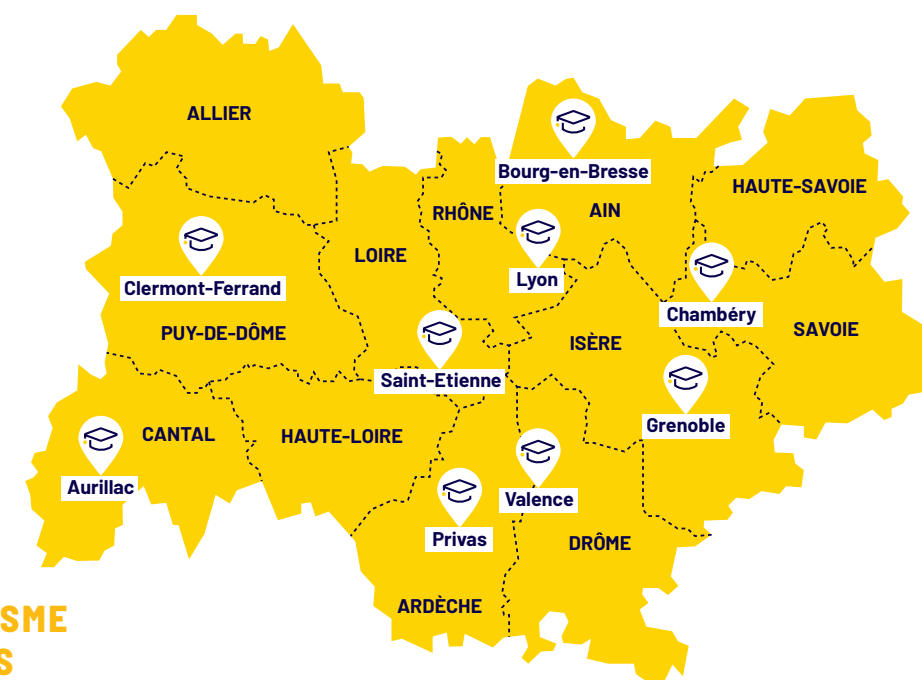
Ardèche
TOURISME

FDOT Loire

Offices de
Tourisme **ISÈRE**

Aintourisme

cantal
DESTINATION



UN INTERLOCUTEUR TRAJECTOIRES TOURISME PROCHE DE CHEZ VOUS



FDOTSI LOIRE

Isabelle Arbuz
04 74 87 52 09
iarbuz@pilat-tourisme.fr



AINTOURISME

Loïc Bouali
04 74 32 31 34
l.bouali@aintourisme.com



CANTAL DESTINATION

Bruno Avignon
06 88 09 62 45
bavignon@cantal-destination.com



ARDÈCHE TOURISME

Annick Sartre
04 75 64 11 99
annick.sartre@ardeche-guide.com



OFFICES DE TOURISME 73 SAVOIE MONT BLANC

Eric Lemaire
04 58 34 00 10
e.lemaire@ot73smb.fr



AUVERGNE RHÔNE-ALPES TOURISME

Nancy Jarrosson (Lyon)
04 81 13 28 32
Karel Chaucheprat
(Clermont-Ferrand)
04 73 29 49 67
contact@trajectoires-tourisme.com



DRÔME ATTRACTIVITÉ

Mathilde Theunis
04 75 82 19 54
formation@drome-attractivite.com



FDOT ISÈRE

Mariek Verhoeven
Laurane Javerzac
04 76 63 05 86
contact@fdot-isere.com



Engagé pour accompagner les acteurs du tourisme dans leur transformation et leur performance économique, pour valoriser les métiers et la montée en compétences, notre projet est soutenu par l'Union Européenne, dans le cadre des fonds FEDER.

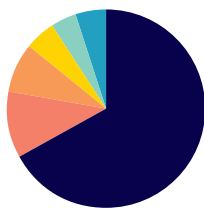


8 raisons de se former avec Trajectoires Tourisme

966
professionnels
formés en 2022

198
formations
collectives
et individuelles
organisées
en 2022

98,3 %
des stagiaires
recommandent
leur formation



Typologie des structures
qui se forment avec nous

- 67 % office de tourisme
- 11 % institutionnel du tourisme
- 8 % collectivité locale
- 5 % hébergement/restauration
- 4 % site touristique
- 5 % Autres



01 APPRENDRE ENTRE PAIRS

Acteurs du tourisme nous-même, nous sommes au plus proche des problématiques de vos métiers et des transitions de nos secteurs. La force aussi de nos solutions c'est de réunir, le temps d'une formation ou d'un événement, des professionnels évoluant dans le même secteur. Apprendre par soi-même et avec les autres, partager ses expériences et ses pratiques. Une richesse qui contribue fortement au processus d'apprentissage.



03 PROCHE DE VOUS

Trajectoires Tourisme regroupe plusieurs structures institutionnelles localisées dans toute la région Auvergne-Rhône-Alpes, permettant un maillage d'interlocuteurs et de compétences sur l'ensemble du territoire. Nous sommes ainsi au plus proche pour vous accompagner et vous former près de chez vous, voire même directement dans vos structures.



02 LA CRÈME DES FORMATEURS

Nous travaillons chaque année avec plus de 80 formatrices et formateurs, tous professionnel.les en activité, opérationnel.les, sélectionné.es pour leur expertise et leur connaissance de vos métiers. Nos intervenant.es se forment également régulièrement aux dernières méthodes de pédagogie interactive et participative.



04 À CHACUN SON FORMAT

Vous êtes plutôt sport co ou vous préférez jouer solo pour développer vos compétences ? En salle de formation ou en mode cocooning chez vous ? Les formations Trajectoires Tourisme se consomment à toutes les sauces. Formations inter et intra-entreprises, sur-mesure, certifiantes, en présentiel ou à distance, ce sont au total plus de 150 formations qui vous sont proposées chaque année sur des formats pédagogiques variés.



05 FAIRE PLUTÔT QUE DIRE

Chez nous, l'expérience d'apprentissage, qu'elle soit présentielle ou à distance, est active, interactive et opérationnelle ! Les stagiaires ne sont pas de simples « spectateurs » mais de véritables acteurs de leur formation avec des mises en situation, des cas concrets, des quiz à mener durant leur formation qui facilitent la mise en pratique dans leur quotidien professionnel.



07 UN ACCOMPAGNEMENT JUSQU'AU FINANCEMENT

Vous êtes un peu perdu ou vous ne savez pas comment vous y prendre pour vous inscrire ou faire financer votre formation ? Parce que cela ne doit pas être un frein à votre montée en compétences, nous facilitons la gestion administrative de votre dossier.

Le collectif Trajectoires Tourisme, c'est également 19 personnes à votre écoute pour co-construire votre projet de formation.



06 LE TOURISME ÉVOLUE SANS CESSER, NOUS AUSSI

Tout au long de l'année, nous nous creusons les méninges, nous nous formons, nous écumons les sites de référence, et surtout, nous vous écoutons pour capter les évolutions de vos métiers et les nouvelles compétences qui y sont associées afin de rester à la pointe de la formation continue. Et ainsi contribuer à la performance des entreprises du tourisme et à l'épanouissement des individus dans leur carrière.



08 NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ ORIENTÉE VERS VOUS

Nous sommes référencés organisme de formation Qualiopi, ce qui garantit que nos formations respectent les critères de qualité légaux en vigueur.

La satisfaction de nos clients est notre priorité, nous sommes aujourd'hui fier de voir que 98 % des personnes ont déclaré être satisfaites ou très satisfaites par leur formation. Et 98,3 % des stagiaires recommandent la formation qu'ils ont suivie !

(Chiffres issus des enquêtes de satisfaction 2022)

Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la certification d'organismes de formation par l'ANRT (Association Nationale de la Certification)

5 solutions pour cultiver ses compétences

Chez nous, la formation se consomme à toutes les sauces. Pour répondre à vos différentes attentes, profils et problématiques, nous proposons plusieurs formats d'apprentissage, en présentiel, à distance ou en format hybride.



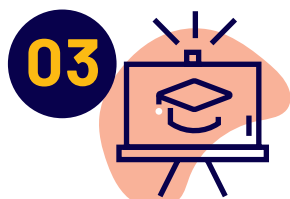
FORMATIONS COLLECTIVES

À plusieurs, on apprend et on s'enrichit encore plus ! Formez-vous entre pairs, aux côtés d'autres acteurs du tourisme, grâce aux formations inter-entreprises. En présentiel, à distance ou dans un format mixte, nos formations ne manquent pas d'inter...êt !



PARCOURS INDIVIDUELS

Avec nos formations individuelles, c'est vous qui êtes aux commandes ! Démarrez votre formation à tout moment, pour un apprentissage à votre rythme. Élaborez avec le formateur le programme selon vos problématiques et votre niveau.



FORMATIONS CERTIFIANTES

Donnez un nouvel élan à votre carrière grâce à nos formations d'excellence. Faites valider vos compétences et ajoutez une nouvelle expertise à votre CV via une certification reconnue par l'État. Le tout finançable tout ou partie par votre crédit CPF.

MON
COMPTE
FORMATION



SOLUTIONS SUR-MESURE

Vous êtes unique, nos formations aussi ! À partir de l'analyse de vos objectifs et ambitions, nous construisons ensemble une proposition personnalisée, soit à partir d'une formation de notre catalogue, soit conçue de A à Z pour former directement vos collaborateurs au sein de votre structure, votre réseau ou votre destination.



RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Développer ses compétences c'est aussi alimenter sa veille au quotidien. Pour cela, nous vous proposons une actualité très riche, accessible gratuitement sur nos différents outils : articles, newsletters, vidéos, interviews d'experts et de pros, webséminaires... Un panel de ressources en ligne pour décrypter les évolutions pour décrypter les évolutions dans le tourisme et leurs impacts sur nos métiers.

FORMATIONS CATALOGUE

Parcours individuels Cultiver sa personnalisation

Vous êtes unique, nos formations le sont aussi ! Vous cherchez des réponses adaptées à votre propre cas ? Des horaires souples et un gain de temps dans vos déplacements ? La formation individuelle est faite pour vous !

Ce format, que nous proposons depuis plusieurs années, séduit de plus en plus de professionnels. Hyper-personnalisée, interactive et adaptable, la pédagogie de nos parcours individuels est aussi conçue spécialement pour le distanciel afin de rendre le stagiaire actif tout au long de sa formation.

FAITES LE CHOIX DE LA FORMATION INDIVIDUELLE

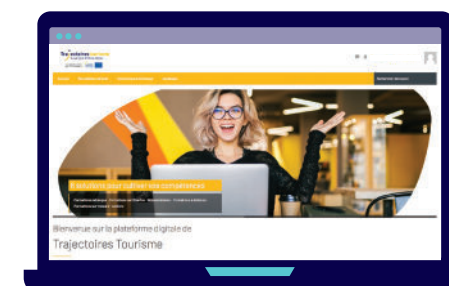
- Pédagogie interactive avec un formateur
- Date de démarrage au choix
- Un apprentissage à votre rythme (3 à 4 mois pour réaliser son parcours)
- Un programme personnalisé à vos problématiques et votre niveau

17 FORMATIONS INDIVIDUELLES, 100% À DISTANCE :

- Pack Office : Word / Excel / PowerPoint
- Suite Adobe : InDesign / Photoshop / Illustrator / After Effects / Lightroom
- Langues : Anglais / Allemand / Espagnol / Italien / Néerlandais
- Canva
- Google Analytics
- Observation touristique locale (faire l'inventaire de son offre / estimer sa fréquentation)



UNE EXPÉRIENCE D'APPRENTISSAGE FACILITÉE



Émargement à distance, ressources pédagogiques en ligne, messagerie avec le formateur, classe virtuelle... la formation à distance se vit sans rupture sur notre plateforme digitale. Pour que le contenant de vos formations à distance soit à la hauteur de leurs contenus !

Formations certifiantes

Cultiver son employabilité

Trajectoires Tourisme propose des parcours certifiants, pour aller plus loin dans votre montée en compétences, pour sécuriser votre parcours professionnel et doper votre employabilité tout au long de votre vie.

SUIVRE UNE FORMATION CERTIFIANTE, C'EST FAIRE LE CHOIX GAGNANT POUR SA CARRIÈRE ET POUR SON ENTREPRISE.

Pour le participant

- la garantie d'un programme exigeant de haute qualité
- une reconnaissance officielle et une valorisation de ses compétences
- étoffer son parcours professionnel et faciliter son évolution de carrière

Pour l'entreprise

- une montée en compétences et une professionnalisation des collaborateurs
- une source de motivation et de fidélisation pour limiter le turn-over
- développer sa marque employeur

LISTE DES FORMATIONS CERTIFIANTES

- Manager de l'Expérience Touristique
- La culture Design dans ses projets touristiques et son organisation
- Concevoir et produire les vidéos promotionnelles d'une TPE / PME **NOUVEAU**
- Améliorer la visibilité d'un site internet de TPE/PME grâce au référencement naturel **NOUVEAU**
- CQP Chargé.e de projets E-tourisme (certification en cours de renouvellement)
- Référent des accueils touristiques (certification en cours de renouvellement)

MON COMPTE FORMATION

Nos parcours certifiants peuvent être suivis en utilisant ses crédits CPF (Compte Personnel de Formation) ou avec un financement du plan de développement des compétences.

Le CPF vous permet de vous former avec ou sans l'accord de votre employeur. Pour connaître votre solde CPF et pour plus d'informations sur votre compte, rendez-vous sur www.moncompteformation.gouv.fr ou sur l'application mobile dédiée.



Formations sur-mesure

Cultiver sa singularité

30 ENTREPRISES

font confiance chaque année à l'offre sur-mesure de Trajectoires Tourisme pour développer leurs talents et accompagner leurs transformations :



LES ATOUTS DE NOS FORMATIONS SUR-MESURE

- La garantie d'une formation adaptée à vos enjeux, votre contexte et vos cas terrain
- Une organisation spécifique pour votre structure, votre réseau ou votre destination
- Une flexibilité dans le choix des dates
- La possibilité de suivre la formation au sein de votre structure ou dans un lieu à proximité
- L'accompagnement d'un interlocuteur Trajectoires Tourisme dédié tout au long du projet

LES ÉTAPES

01

Analyse de votre projet et de vos problématiques.

Parce qu'un projet de formation porte en lui des dimensions stratégiques, organisationnelles, pédagogiques, techniques et financières, la phase d'analyse est capitale.

02

Conception d'un programme personnalisé et adapté à vos objectifs,

la durée souhaitée, le profil des participants, le lieu et/ou le format de votre choix. Les formations sur-mesure peuvent se faire selon différentes modalités :

- une formation déjà existante sur le catalogue
- une formation créée spécifiquement en lien avec vos attentes, en présentiel ou à distance

03

Évaluation de la satisfaction des participants et de l'atteinte des objectifs.

Ressources pédagogiques

Cultiver son savoir

À Trajectoires Tourisme, l'apprentissage ne se limite pas à l'acte de formation.

Nous avons à cœur de diversifier et multiplier les formats d'apprentissage en proposant aussi des contenus gratuits, en ligne, consommables à tout moment de la journée depuis votre ordinateur ou votre portable.

BLOG ET NEWSLETTERS

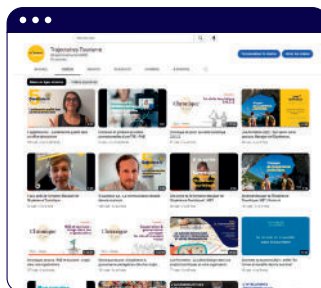


Recevez une fois par mois, directement dans votre boîte mail, **notre veille experte** :

- dossiers sur un sujet clé dans le tourisme
- outils pour votre carrière
- paroles d'experts et témoignages d'acteurs
- zoom sur un métier
- agenda des événements et formations
- infos sur la formation continue et les financements

Déjà plus de 5 700 abonnés nous lisent chaque mois.

CHAÎNE YOUTUBE

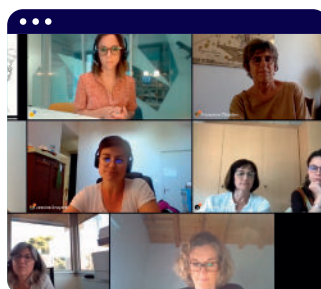


Dernière arrivée dans le collectif, notre chaîne YouTube propose des contenus inédits :

- « **5 questions sur...** » : des conseils pratiques d'un expert sur un sujet clé du tourisme
- « **Boîte à outils du pro** » : découvrez une méthode ou une astuce pour faciliter son quotidien pro...

Abonnez-vous à notre chaîne Youtube pour cultiver vos compétences en mode express.

WEBSÉMINAIRES



Prenez de la hauteur, inspirez-vous à travers les témoignages de professionnels et d'experts sur des sujets qui sont au cœur de vos missions et de vos secteurs d'activités.

Ces webinaires sont proposés régulièrement tout au long de l'année. La **bibliothèque des replays** est à retrouver sur notre site internet www.trajectoires-tourisme.com/webseminaires

Accompagner ses socioprofessionnels

Le développement des compétences des acteurs touristiques locaux (hébergeurs, restaurateurs, sites de loisirs, prestataires d'activité) **est indispensable** pour assurer la performance des destinations touristiques d'Auvergne-Rhône-Alpes.

Ce sont eux qui, quotidiennement, produisent l'offre touristique, la communiquent, la commercialisent. Ce sont également eux qui accueillent les clients et qui sont l'image du territoire. Leurs compétences sont donc déterminantes.

Mobiliser ces acteurs, les réunir sur des problématiques partagées dans le but d'affiner leurs connaissances, de développer leur savoir-faire et leur savoir-être est indispensable. Mais ce public est en attente de contenus de formations spécifiques, de formats et de dispositifs adaptés et faciles d'accès, de proximité.

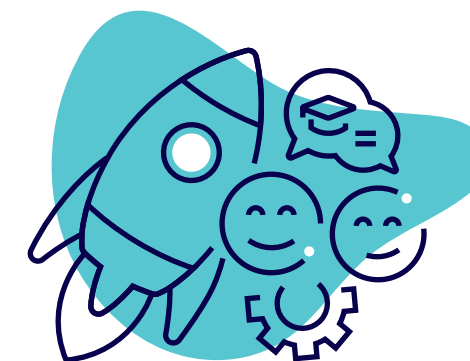
Convaincu que les institutionnels et les offices de tourisme, les réseaux, les fédérations ont un rôle déterminant à jouer, Trajectoires Tourisme propose une nouvelle offre de service.

Ainsi, nous construisons avec vous des solutions sur-mesure pour vos socioprofessionnels. Des événements thématiques ou des formations, opérationnels, sur le sujet de votre choix et directement au cœur de votre destination ou de votre réseau.

QUELQUES EXEMPLES DE FORMATIONS À PROPOSER À SES SOCIO-PROS

RÉUSSIR SES ACTES D'ACCUEIL

- Connaître les bases de l'accueil
- Appréhender les clients mécontents et les situations conflictuelles
- Revisiter son acte d'accueil
- Savoir accueillir les publics en situation de handicap



COMMERCIALISER SON OFFRE

- Commercialiser son offre touristique sur le web
- Packager un produit touristique, de la conception à la commercialisation

AGIR POUR UN TOURISME PLUS DURABLE

- Les enjeux du développement durable
- La transition énergétique
- Les écogestes pour optimiser les coûts d'exploitation
- La réduction des déchets et le gaspillage

BOOSTER SA COMMUNICATION

- Les fondamentaux pour démarrer sur les réseaux sociaux
- Définir sa stratégie digitale et renforcer sa présence sur les réseaux sociaux
- Créer des contenus et des campagnes publicitaires performants sur les réseaux sociaux
- Valoriser son hébergement en maîtrisant les techniques de la photo
- Créer et administrer son site internet
- Rédiger pour le web
- Construire et gérer sa e-reputation

Besoin d'organiser une formation, un événement pour professionnaliser vos partenaires sur votre territoire ? Construisons ensemble des solutions sur-mesure.

contact@trajectoires-tourisme.com
04 81 13 28 32

Nos formations 2023

		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Accueil et Conseil	Maitriser l'accueil et le conseil à distance pour être plus proche de ses clients												
	Adopter une posture commerciale à l'accueil et renforcer la satisfaction de ses clients	dates à venir sur notre site web											
	Appréhender les clients mécontents et les situations conflictuelles												
	Concevoir et déployer sa stratégie d'accueil à l'échelle de sa destination												
	Conseil en séjour : l'accueil à valeur ajoutée												
	Conseiller et adapter ses propositions aux publics randonneurs	sur-mesure											
	L'acte d'accueil qualifié en musées et sites touristiques												
	Savoir accueillir les publics en situation de handicap - spécial musée et site touristique												
Apidae	Alimenter son projet numérique avec Apidae												
	Améliorer la qualité éditoriale de son offre Apidae												
	Découvrir et prendre en main Apidae												
Clientèles touristiques	Adapter son développement commercial aux évolutions des clientèles Groupe												
	Attirer et accueillir les clientèles camping-caristes sur son territoire												
	Développer la micro-aventure sur son territoire de manière durable												
	Développer la clientèle scolaire												
	Les musées à la reconquête du public familial												
	Mieux répondre aux attentes des clientèles à vélo : de la famille aux mordus												
	Organiser et attirer autour d'un événement sportif												
Communication	Intégrer Pinterest dans sa stratégie social média												
	Concevoir et produire les vidéos promotionnelles d'une TPE/PME												
	Concevoir un magazine de destination séduisant												
	Créer (enfin !) une newsletter efficace												
	Développer sa communauté de micro blogueurs et influenceurs												
	Droits d'auteur, droit à l'image : comment ça fonctionne ?												
	Améliorer la visibilité d'un site internet de TPE/PME grâce au référencement naturel												
	Mieux rédiger : l'art de décrire pour séduire												
	Optimiser ses relations presse												
	Réaliser des campagnes publicitaires percutantes sur les réseaux sociaux												
	Performer sa stratégie social media												
	Photos et vidéos 100% smartphone												
	Rédiger pour le web : séduire et se référencer												
	Storytelling : se démarquer vraiment et faire agir ses clients												
	Investir le réseau social TikTok												
	Utiliser Instagram comme un pro												
L'art de valoriser les hébergements touristiques par la photo	sur-mesure												

		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Conception & marketing de produits	Cartographier ses parcours clients	●											
	Construire, gérer et animer un évènement de A à Z											●	
	La culture Design dans ses projets touristiques et son organisation					●							
	Créer et mener une visite décalée			●									
	Produits et services touristiques : concevoir et tarifier son offre										●		
	Repenser ses offres clients grâce au design de service										●		
	Séduire les randonneurs grâce à une offre-randonnée structurée				●								
	Poser son corps et sa voix en visite guidée				●								
Développement commercial	Créer un argumentaire commercial percutant						●						
	L'art de prospecter et de vendre											●	
	Rendre sa boutique plus performante	●											
	Créer et gérer une boutique en ligne			●									
	(Re)définir sa stratégie de distribution en ligne									●			
	Mobiliser les socio pros au sein de son office de tourisme											●	
Développement durable	Comment engager une démarche de transition du tourisme pour sa destination			●						●			
	Sensibiliser et inciter les visiteurs à adopter des écogestes		●								●		
	Repenser sa stratégie boutique autour du durable					●							
	Organiser un évènement responsable grâce à la certification ISO 20121									●			
	Piloter la démarche RSE/RSO d'une structure touristique										●		
	Relever le défi de la communication responsable pour l'accueil touristique				●								
Efficacité professionnelle	Booster la confiance en soi dans son quotidien professionnel						●						
	Communiquer efficacement et améliorer ses relations professionnelles										●		
	Développer la coopération dans ses pratiques professionnelles					●							
	Donner de l'impact à ses prises de paroles en public										●		
	Mieux organiser son temps pour gagner en efficacité et alléger sa charge mentale						●				●		
Juridique, Comptabilité & Fiscalité	Comprendre les responsabilités des offices de tourisme dans la promotion du tourisme en montagne										●		
	Fiscalité commerciale des offices de tourisme en EPIC	sur-mesure											
	Gérer et administrer un office de tourisme sous forme d'EPIC			●									
	L'essentiel de la comptabilité publique M4	sur-mesure											
	Maîtriser les aspects juridiques de la commercialisation des prestations touristiques											●	
	Décrypter l'actualité juridique, fiscale et comptable des offices de tourisme			●							●		
	Passer un marché à procédure adaptée						●						
	Piloter et développer le produit de la taxe de séjour		●										
	RGPD : mettre sa structure en conformité avec la réglementation				●								
	Se préparer à la licence d'entrepreneur de spectacle de 1 ^{re} catégorie						●						●

Nos formations 2023

		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Langues	Anglais - Allemand - Espagnol - Italien - Néerlandais	dates au choix											
Management	Initier et piloter une démarche de Qualité de vie au travail (QVT)		●							●			
	Adapter son management hybride pour piloter et mobiliser son équipe en télétravail et sur site									●			
	Accompagner le changement avec ses équipes											●	
	Faciliter et encourager la créativité de vos équipes											●	
	Développer son leadership au féminin		●										
	Manager de l'Expérience Touristique	●											
	Manager une équipe : les fondamentaux					●							
	Process Communication Model®				●								
Outils & Techniques	Canva	dates au choix											
	Créer et gérer un site web sur Wordpress						●						
	Analyser le trafic de son site web avec l'outil Matomo												●
	Google Analytics	dates au choix											
	Pack Office : Word - Excel - Powerpoint	dates au choix											
	Suite Adobe : Photoshop - InDesign - Illustrator - After Effects - Lightroom	dates au choix											
Qualité, Classement & Labels	Créer et animer des visites et ateliers pour les personnes en situation de handicap	●											
	Se préparer à l'agrément au classement des meublés de tourisme				●								
	Devenir agent de classement de meublés de tourisme				●								
	L'écoute client dans son OT en 2023 : quels outils pertinents ?					●							
	Marque Tourisme & Handicap : formation du personnel d'accueil					●							
	Moderniser son approche documentaire Qualité									●			
	Prendre en main la démarche Qualité Tourisme de son office de tourisme	●	●										
	Qualifier l'offre chambres d'hôtes de votre destination : Le dispositif Chambre d'Hôtes Référence®	sur-mesure											
Ressources Humaines	Actualité sociale et jurisprudentielle		●							●			
	Se former à la mission d'élu du CSE						●					●	
	Les fondamentaux de la gestion des Ressources Humaines de son organisation						●						
	Construire et développer sa marque employeur pour attirer et fidéliser les talents				●								
	Optimiser ses process de recrutement en 2023		●			●							
	Rédiger et mettre en oeuvre un accord d'entreprise							●					
Stratégie & marketing de destination	Créer et animer son réseau d'ambassadeurs/greeters		●										
	Les clés du marketing stratégique et opérationnel dans le tourisme											●	
	Mobiliser et impliquer les acteurs de sa destination autour d'un projet	sur-mesure											
	Observation touristique locale : estimer sa fréquentation	dates au choix											
	Observation touristique locale : faire l'inventaire de son offre	dates au choix											
	Piloter le label Famille Plus au sein de sa station											●	



PARCOUREZ L'AGENDA
DE NOS FORMATIONS
ET ÉVÉNEMENTS 2023

Les formats et dates de
nos formations peuvent
être soumis à modification.

Rendez-vous sur notre site
web trajectoires-tourisme.com
pour les infos en temps réel.

Accueil et conseil



MAÎTRISER L'ACCUEIL ET LE CONSEIL À DISTANCE POUR ÊTRE PLUS PROCHE DE SES CLIENTS

Intégrer les contacts à distance comme une étape incontournable de la relation client

OBJECTIFS

- Intégrer les contacts à distance comme une étape de la relation client (mail, téléphone...)
- Utiliser l'accueil à distance comme un outil de promotion d'un site ou d'une destination
- Incarner une posture commerciale à distance

Public : Personnel d'accueil d'un office de tourisme ou site touristique

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 4 jours / 14h

Date et lieu : 7, 8, 14 et 15 décembre, à distance

ADOPTER UNE POSTURE COMMERCIALE À L'ACCUEIL ET RENFORCER LA SATISFACTION DE SES CLIENTS

Susciter l'acte d'achat et la satisfaction du visiteur dès l'accueil

OBJECTIFS

- Comprendre que vendre c'est rendre service en répondant à un besoin
- Adopter une posture de conseiller professionnel et averti en face à face et à distance
- Construire ou améliorer son argumentaire commercial
- Oser et savoir conclure un entretien en acte de vente

Public : Personnel d'accueil

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : Retrouvez les dates actualisées sur trajectoires-tourisme.com

TÉMOIGNAGE

« Le formateur est très pédagogue et à l'écoute. Son expérience du terrain est un vrai plus. J'ai beaucoup apprécié le mélange théorie / mise en situation. »

Mathilde M.

APPRÉHENDER LES CLIENTS MÉCONTENTES ET LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Apaiser et gérer les tensions avec les clients

OBJECTIFS

- Comprendre ce qui est en jeu dans le conflit
- Identifier les obstacles à la communication et les outils qui facilitent une communication bienveillante et la relation plutôt que l'affrontement
- Maîtriser la « médiation attitude » en contact avec les clients, les prestataires et partenaires, voire au sein de l'équipe
- Apaiser les tensions de l'accueil

Public : Toute personne exposée à un risque de situation conflictuelle à l'accueil

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 6 et 7 avril, Grenoble



CONCEVOIR ET DÉPLOYER SA STRATÉGIE D'ACCUEIL À L'ÉCHELLE DE SA DESTINATION

(Re)penser la vision globale de l'accueil sur son territoire

OBJECTIFS

- Identifier les enjeux stratégiques et les nouvelles compétences à développer
- Acquérir les techniques opérationnelles pour répondre à la stratégie d'accueil dans et hors les murs
- Entrer dans le changement et initier la mise en route de son dispositif d'accueil dans et hors les murs
- Adopter une posture de leader de projet pour initier une démarche proactive et collective

Public : Conseiller.e en séjour, responsable accueil

Tarif : 680 € HT • **Durée :** 4 jours / 14h

Date et lieu : 6, 7, 20 et 21 mars, à distance

CONSEIL EN SÉJOUR : L'ACCUEIL À VALEUR AJOUTÉE

Offrir un accueil de qualité et personnalisé

OBJECTIFS

- Prendre conscience de l'importance de la mission « accueil » et du rôle fondamental des relations humaines
- Faire un bilan de son accueil : points forts et points à améliorer en face à face, au téléphone et par mail
- Accueillir avec valeur ajoutée en face à face, au téléphone et par e-mail

Public : Personnel d'accueil d'un office de tourisme ou site touristique

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 25 et 26 mai, Grenoble

CONSEILLER ET ADAPTER SES PROPOSITIONS AUX PUBLICS RANDONNEURS

Apporter un conseil personnalisé en toutes circonstances aux randonneurs

OBJECTIFS

- Assimiler les principaux profils types et pratiques de la randonnée pédestre
- Recueillir les attentes et cerner les capacités effectives des visiteurs randonneurs
- Présenter la gamme d'offre-randonnée de son territoire et faire des propositions pertinentes
- Adapter une proposition de sortie en fonction des différents aléas et facteurs liés à la sécurité ou à l'agrément de l'expérience

Public : Personnel d'accueil

Tarif : sur demande • **Durée :** 1 jour / 7h

Date et lieu : proposée uniquement en sur-mesure, en présentiel, pour les acteurs d'un même territoire

TÉMOIGNAGE

« Très bonne formation, le format avec différents intervenants, des échanges entre les participants et un petit temps extérieur était vraiment très bien. »

Lina M.

L'ACTE D'ACCUEIL QUALIFIÉ EN MUSÉES ET SITES TOURISTIQUES

Être à l'aise dans ses actes d'accueil

OBJECTIFS

- Maîtriser la nature d'un acte d'accueil (physique, téléphonique ou mail)
- Appréhender les principes de la communication interpersonnelle et la gestion des émotions
- Identifier les différents types d'interlocuteurs et savoir échanger avec eux
- Intégrer l'acte commercial dans son acte d'accueil et d'information

Public : Personnel d'accueil d'un musée ou site touristique

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 31 mai et 1 juin, Clermont-Ferrand

SAVOIR ACCUEILLIR LES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP - SPÉCIAL MUSÉE ET SITE TOURISTIQUE

Se préparer à accueillir les personnes handicapées dans les meilleures conditions

OBJECTIFS

- Connaître les obligations légales relatives à l'accueil des publics handicapés
- Repérer les différents handicaps
- Identifier les outils de médiation et les activités adaptés à ces publics
- Améliorer sa posture d'accueil

Public : Personnel d'accueil dans un musée ou site touristique

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 13 et 14 mars, Bourg-en-Bresse



Apidae

ALIMENTER SON PROJET NUMÉRIQUE AVEC APIDAE

Utiliser la base de données Apidae pour alimenter ses projets numériques

OBJECTIFS

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

Public : Webmaster, chargé.e de communication, chargé.e de mission en charge de l'interfaçage entre Apidae et les sites web de sa destination

Tarif : 290 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

Date et lieu : 28 février, Grenoble

TÉMOIGNAGE

« Le formateur a été très pédagogue, à l'écoute et soucieux de répondre à toutes les questions dans le détail. »

Adrien J.

AMÉLIORER LA QUALITÉ ÉDITORIALE DE SON OFFRE APIDAE

Qualifier ses données dans Apidae pour mieux communiquer

OBJECTIFS

- Connaître les canaux de diffusion des données Apidae et en comprendre les spécificités éditoriales
- Savoir mettre en valeur son territoire et son offre sans pour autant être racoleur
- Utiliser les aspects pour adapter son discours aux différents contextes de consultation
- Utiliser la recherche avancée pour identifier des erreurs récurrentes

Public : Personne en charge de la mise à jour des données Apidae

Tarif : 290 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

Dates et lieux : 2 sessions

3 avril, Valence

2 octobre, Chambéry

DÉCOUVRIR ET PRENDRE EN MAIN APIDAE

Devenir autonome dans l'utilisation de la base de données Apidae

OBJECTIFS

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

Public : Nouvel utilisateur d'Apidae

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Dates et lieux : 3 sessions

23 et 24 mars, Valence

12 et 13 juin, Chambéry

13 et 14 novembre, Grenoble

Clientèles touristiques

ADAPTER SON DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL AUX ÉVOLUTIONS DES CLIENTÈLES GROUPE

Reconquérir la clientèle groupe par une offre et une commercialisation attractives

OBJECTIFS

- Comprendre les attentes des clientèles groupes et leurs processus d'achat
- Construire une offre touristique adaptée
- Savoir utiliser les outils adaptés à chaque cible, planifier les actions, analyser les résultats
- Développer ses compétences en matière de prospection commerciale

Public : Chargé.e du service groupe d'une structure touristique

Tarif : 680 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Dates et lieux : 2 sessions

22 et 23 mai, Chambéry

23 et 24 novembre, Lyon

DÉVELOPPER LA MICRO-AVENTURE SUR SON TERRITOIRE DE MANIÈRE DURABLE

S'aventurer sans dénaturer

OBJECTIFS

- Analyser le potentiel microaventure de son territoire
- Concevoir des nouvelles offres pertinentes
- Communiquer auprès du public cible
- Préserver son territoire sur le long-terme

Public : Chargé.e de communication, commercialisation, marketing d'une structure touristique

Tarif : 680 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Dates et lieux : 2 sessions

3 mars, à distance et 16 mars, Valence

25 septembre, à distance, et 9 octobre, Chambéry

DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE SCOLAIRE

Élaborer une stratégie d'offres et de relations pour attirer le public scolaire

OBJECTIFS

- Créer un lien solide avec l'Éducation Nationale et les enseignants
- Comprendre son positionnement éducatif et savoir utiliser les programmes scolaires pour créer une offre d'ateliers et de séjours innovants
- Repérer les « bonnes pratiques » des séjours éducatifs (services, outils, médiations, aspects réglementaires)
- Elaborer sa stratégie d'actions et de communication à mettre en œuvre

Public : Chargé.e de production, commercialisation, marketing

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 16 et 17 octobre, Lyon



ATTIRER ET ACCUEILLIR LES CLIENTÈLES CAMPING-CARISTES SUR SON TERRITOIRE

Miser sur les clientèles nomades

OBJECTIFS

- Comprendre les usages et attentes des clientèles nomades
- Connaître les différentes réglementations en vigueur et informer sur les aspects techniques
- Elaborer une stratégie d'accueil de ces clientèles à l'échelle de territoire en matière d'offres
- Identifier les outils de communication adaptés

Public : Tout public accueil

Tarif : 290 € HT • **Durée :** 2 jours / 7h

Date et lieu : 28 et 30 mars, à distance



Formation à distance



Formation certifiante



Formation individuelle

Clientèles touristiques

LES MUSÉES À LA RECONQUÊTE DU PUBLIC FAMILIAL

Poser les bases d'une stratégie d'accueil du public Famille

OBJECTIFS

- Repérer les activités dissociées parents/enfants et activités « ensemble » pour un intérêt commun
- Citer des éléments clés d'une expérience réussie de découverte muséale en famille (accueil / parcours / post-visite)
- Construire une communication adaptée à ces publics

Public : Chargée de l'offre culturelle dans un musée ou site touristique

Tarif : 680 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 23 et 24 mai, Saint-Etienne

ORGANISER ET ATTIRER AUTOUR D'UN ÉVÉNEMENT SPORTIF

Intégrer toutes les composantes d'un événement sportif réussi

OBJECTIFS

- Évaluer la pertinence et la faisabilité d'un projet d'événement
- Appréhender et gérer les différentes étapes de l'organisation d'un événement (avant, pendant et après)
- Maîtriser l'aspect humain, facteur clé de l'événementiel

Public : Toute personne et structure amenée à organiser des événements sportifs

Tarif : 1020 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

Date et lieu : 22, 23 et 24 mars, Clermont-Ferrand

MIEUX RÉPONDRE AUX ATTENTES DES CLIENTÈLES À VÉLO : DE LA FAMILLE AUX MORDUS NOUVEAU

Connaître la cible vélo et développer une offre adaptée

OBJECTIFS

- Identifier les profils et attentes des différents profils
- Présenter et garantir des produits et services adaptés
- Designer des expériences clients pour enrichir son offre
- Savoir communiquer auprès de ces cibles

Public : Chargé.e du développement, commercialisation d'une structure touristique

Tarif : 680 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 5 et 6 avril, Bourg-en-Bresse

Communication

INTÉGRER PINTEREST DANS SA STRATÉGIE SOCIAL MÉDIA

Animer, publier, partager du contenu sur Pinterest

OBJECTIFS

- Comprendre le fonctionnement du réseau et ses modes de médiatisation
- Connaître les règles de communication spécifiques aux typologies d'internautes sur Pinterest
- Comprendre la logique d'implication du fan sur Pinterest et mieux appréhender le rôle du réseau dans ses communications digitales

Public : Chargé.e de communication, community manager, webmaster

Tarif : 290 € HT • **Durée :** 2 jours / 7h

Date et lieu : 25 et 26 mai, à distance

CONCEVOIR UN MAGAZINE DE DESTINATION SÉDUISANT

Donner un « effet waouh » à son magazine pour inspirer ses lecteurs

OBJECTIFS

- Détenir les clés de conception d'un magazine
- Connaître les règles de composition d'une double page efficace, textes et photos
- Savoir organiser un sommaire attirant

Public : Chargé.e de communication, des éditions, marketing

Tarif : 1020 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

Date et lieu : 4, 5 et 6 décembre, Lyon

CRÉER (ENFIN !) UNE NEWSLETTER EFFICACE

Réussir sa newsletter pour engager ses audiences

OBJECTIFS

- Identifier les outils d'emailing pertinents par rapport à ses objectifs
- Définir une stratégie d'emailing respectueuse des règles juridiques et alignée à ses objectifs
- Créer une newsletter ou redynamiser sa newsletter en s'inspirant des techniques de copywriting
- Analyser et optimiser la délivrabilité de sa newsletter

Public : Chargé.e de communication, webmaster

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 18 et 19 septembre, Lyon

TÉMOIGNAGE

« Très bon formateur et groupe intéressant dans les échanges. Cette formation permet enfin de prendre le temps pour faire un point et réfléchir à notre façon de voir/faire les choses. »

Cécilia.T

CONCEVOIR ET PRODUIRE LES VIDÉOS PROMOTIONNELLES D'UNE TPE/PME NOUVEAU

Turner, monter et diffuser des vidéos comme un pro !

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux clés et les moyens pour réaliser une vidéo
- Maîtriser les différentes étapes de la création (du brief au montage, en passant par la captation d'images et sons)
- Réaliser le montage vidéo
- Exporter et diffuser sa vidéo

Public : Chargé.e de communication, marketing d'une structure touristique

Tarif : 2 800 € HT • **Durée :** 7 jours / 49h

Date et lieu : 7 et 8 mars, 4, 5 et 6 avril, 25 et 26 avril, à Lyon

Communication



DÉVELOPPER SA COMMUNAUTÉ DE MICRO BLOGUEURS ET INFLUENCEURS

Développer ses relations avec les blogueurs et réussir un accueil influenceur

OBJECTIFS

- Comprendre leurs motivations et attentes
- Savoir les identifier, les évaluer, en fonction des sites, activités ou événements à valoriser
- Savoir comment et dans quel cadre collaborer avec eux et comprendre la valeur ajoutée qu'ils peuvent leur apporter
- Elaborer sa stratégie influence et entretenir son réseau

Public : Chargé.e de communication

Tarif : 290 € HT • **Durée :** 2 jours / 7h

Date et lieu : 30 et 31 mars, à distance



AMÉLIORER LA VISIBILITÉ D'UN SITE INTERNET DE TPE/PME GRÂCE AU RÉFÉRENCIEMENT NATUREL NOUVEAU

Maîtriser les pratiques et outils SEO pour optimiser la visibilité de son site web

OBJECTIFS

- Auditer le référencement naturel d'un site internet
- Définir des objectifs d'amélioration du référencement et une feuille de route des contenus à éditorialiser
- Mettre en place une stratégie de netlinking
- Piloter l'amélioration continue d'un site internet

Public : Webmaster, chargé.e de communication

Tarif : 2 200 € HT • **Durée :** 4 jours / 28h

Date et lieu : 8, 9, 29 et 30 novembre, à Lyon



OPTIMISER SES RELATIONS PRESSE

Affiner et affûter ses outils de communication avec la presse

OBJECTIFS

- Comprendre le fonctionnement et les pratiques des journalistes
- Savoir concevoir une stratégie d'influence (relations presse / influenceurs)
- Maîtriser les outils RP (offline et online) pour toucher de façon efficace les journalistes
- Evaluer l'impact de ses actions RP

Public : Chargé.e de communication

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 27 et 28 avril, à distance



RÉALISER DES CAMPAGNES PUBLICITAIRES PERCUTANTES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX NOUVEAU

Lancer une campagne SEM de A à Z

OBJECTIFS

- Comprendre et maîtriser les fonctionnalités de la plateforme Meta
- Identifier les bonnes pratiques visuelles et rédactionnelles et savoir les appliquer
- Créer une campagne de publicité efficace assortie d'indicateurs pertinents

Public : Chargé.e de communication, webmaster, community manager

Tarif : 290 € HT • **Durée :** 2 jours / 7h

Dates et lieux : 11 et 12 mai, à distance

PERFORMER SA STRATÉGIE SOCIAL MEDIA

Storytelling, visuels, organisation : se former au meilleur de la communication sur les réseaux sociaux

OBJECTIFS

- Connaître les bonnes pratiques et formats en vogue pour chaque réseau social
- Optimiser sa stratégie social media
- Apprendre à créer des contenus performants
- Mesurer la performance de ses publications

Public : Chargé.e de communication, community manager d'une structure touristique

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 2 sessions

21 et 22 mars, Chambéry

8 et 9 novembre, Valence

TÉMOIGNAGE

« C'était super pour reprendre la méthodologie de notre stratégie social media. »

Charlotte F.

PHOTOS ET VIDÉOS 100% SMARTPHONE

Réaliser des photos et vidéos de qualité avec son téléphone

OBJECTIFS

- Comprendre le marketing de l'image
- Maîtriser les règles de bases et bonnes pratiques de la vidéo et de la photo
- Apprendre à scénariser une histoire (découpage en plans)
- Utiliser les logiciels efficaces de création et de montage vidéo

Public : Tout public

Tarif : 870 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

Date et lieu : 3, 4 et 5 octobre, Lyon

TÉMOIGNAGE

« Formation qui répond en tout point à mes attentes, avec des outils concrets, des mises en situation, une vraie application du contenu. »

Anne C.

26



DROITS D'AUTEUR, DROIT À L'IMAGE : COMMENT ÇA FONCTIONNE ?

Utiliser des visuels et sons en respectant le cadre juridique

OBJECTIFS

- Expliquer la réglementation en matière de droit à l'image, droit d'auteurs, musique
- Analyser des photos et vidéos pour déterminer quelles sont les conditions d'application en la matière
- Savoir contractualiser avec des professionnels du secteur

Public : Chargé.e de communication

Tarif : 290 € HT • **Durée :** 2 jours / 7h

Date et lieu : 9 et 10 mars, à distance



MIEUX RÉDIGER : L'ART DE DÉCRIRE POUR SÉDUIRE

Traduire le plaisir pour donner envie de vivre l'expérience touristique

OBJECTIFS

- Affiner son champ lexical
- Décrire un objet touristique en mots justes
- Disposer des clés de réécriture professionnelle
- Posséder les outils d'une écriture lisible et accrocheuse

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

Tarif : 885 € HT (à distance) 1020 € HT (en présentiel)

Durée : 3 jours / 21h

Dates et lieux : 2 sessions

20, 21 et 22 février, à distance

20, 21 et 22 novembre, Clermont-Ferrand

27



Formation à distance



Formation certifiante



Formation individuelle

Communication

RÉDIGER POUR LE WEB : SÉDUIRE ET SE RÉFÉRENCER

Optimiser son SEO en rédigeant des contenus adaptés au format web

OBJECTIFS

- Savoir rédiger et adapter ses contenus pour son site web, ses réseaux sociaux
- Comprendre le fonctionnement et les enjeux de la qualité rédactionnelle d'un contenu
- Optimiser ses contenus pour les moteurs de recherche

Public : Webmaster, chargé.e de communication, community manager

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 2 sessions

31 janvier et 1^{er} février, Grenoble

20 et 21 septembre, Chambéry

INVESTIR LE RÉSEAU SOCIAL TIKTOK

NOUVEAU

Décrypter et maîtriser le media social TikTok

OBJECTIFS

- Comprendre l'écosystème Tiktok, son application, son outil publicitaire et l'animation de sa communauté
- Créer des vidéos, du script au montage, des transitions à la participation à des challenges
- Définir une stratégie Tiktok alignée avec ses objectifs
- Identifier et travailler avec des créateurs de contenus

Public : Chargé.e de communication, community manager

Tarif : 340 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

Dates et lieux : 2 sessions

24 avril, Privas

28 septembre, Lyon

L'ART DE VALORISER LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES PAR LA PHOTO

NOUVEAU

Acquérir les techniques de prises de vue pour mieux vendre les hébergements

OBJECTIFS

- Observer et analyser l'espace pour construire sa stratégie photos
- Savoir cadrer ses photos et éviter les erreurs de mise en lumière
- Comprendre et appliquer les règles, les techniques et astuces pour optimiser ses images
- Retoucher ses photos pour le web

Public : Tout public

Tarif : sur demande • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : proposée uniquement sur-mesure, en présentiel

28



STORYTELLING : SE DÉMARQUER VRAIMENT ET FAIRE AGIR SES CLIENTS

Embarquer son audience avec une communication différenciante

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la communication, les ressorts et le potentiel du storytelling
- Découvrir des outils et méthodes de conception et déploiement
- Expérimenter le travail de conception d'un storytelling efficace et la narration en prise de parole en public

Public : Chargé.e de communication, marketing, community manager

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 4 jours / 14h

Date et lieu : 26 et 27 juin, 3 et 4 juillet, à distance



UTILISER INSTAGRAM COMME UN PRO

Faire décoller l'engagement de son compte Instagram !

OBJECTIFS

- Définir une stratégie de contenu marketing pour Instagram
- Développer l'engagement de sa communauté et encourager la production de contenus
- Créer des publications optimisées et enrichies à un usage Instagram professionnel
- Utiliser la publicité pour promouvoir ses publications et développer ses ventes

Public : Webmaster, chargé.e de communication, community manager

Tarif : 290 € HT • **Durée :** 3 jours / 7h

Date et lieu : 12, 13 et 14 juin, à distance

TÉMOIGNAGE

« Étant Community Manager, cette formation a conforté mes actions/mon travail sur cette application. Cela m'a permis de mettre à jour mes compétences/connaissances sur ce sujet et d'imaginer de nouveaux axes de communication. »

Guillaume M.

29



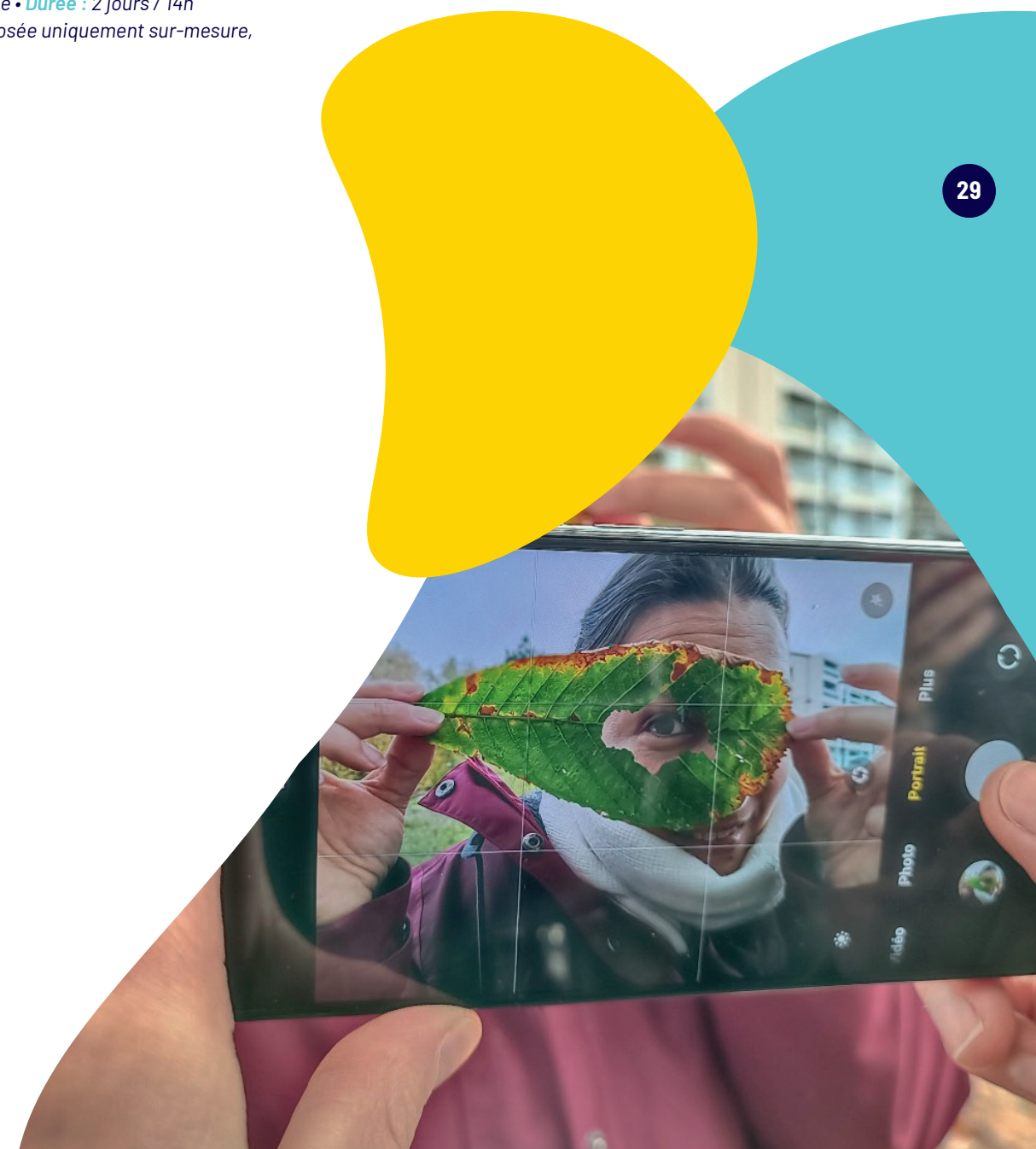
Formation à distance



Formation certifiante



Formation individuelle



Conception & marketing de produits



CARTOGRAPHIER SES PARCOURS CLIENTS

Construire ses personae par leurs usages pour réenchanter l'expérience client

OBJECTIFS

- Comprendre l'intérêt et les enjeux du persona
- S'initier à l'utilisation des personae dans son activité et construire ses personae
- Appréhender et expérimenter le principe d'un parcours client et ses méthodes de construction
- Identifier les besoins non ou mal satisfaits et ouvrir de nouvelles pistes qui vont améliorer l'expérience client

Public : Directeur.rice, responsable marketing, chef.fe de produits, porteur de projet, responsable des publics, médiateur.rice

Tarif : 680 € HT • **Durée :** 4 jours / 14h

Date et lieu : 26, 27 janvier, 27, 28 février, à distance



LA CULTURE DESIGN DANS SES PROJETS TOURISTIQUES ET SON ORGANISATION

Penser client pour mieux le comprendre

OBJECTIFS

- Repérer et expliquer les principes du Design Thinking, exposer la démarche, les étapes, les outils, la posture à adopter
- Identifier les attentes des utilisateurs afin de placer leurs besoins au coeur du projet et définir la problématique à résoudre en amont du projet
- Générer des idées (idéation) en s'appuyant sur l'intelligence collective et les outils de créativité pour concrétiser un storyboard à partir de la proposition définie
- Présenter le prototype auprès d'un panel d'utilisateurs ciblé afin d'évaluer la pertinence de la solution et d'améliorer le résultat final

Public : Tout public

Tarif : 2 300 € HT • **Durée :** 5, 8 jours / 30h

Date et lieu : 1 session

3, 4, 5, 15, 16, 22, 23, 30 et 31 mai, 5 et 6 juin, à distance

CRÉER ET MENER UNE VISITE DÉCALÉE

Proposer des visites guidées originales et attractives

OBJECTIFS

- Comprendre les bases théoriques de la visite contée et théâtralisée
- Utiliser la boîte à outils de la visite contée et théâtralisée

Public : Guide, médiateur.rice, toute personne en charge de la conception et l'animation de visites et animations

Tarif : 680 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 9 et 10 mars, Clermont-Ferrand

PRODUITS ET SERVICES TOURISTIQUES : CONCEVOIR ET TARIFER SON OFFRE

Créer un produit ou service touristique viable : la bonne idée et au bon prix

OBJECTIFS

- Connaître les définitions et la législation d'un produit touristique
- Connaître les tendances d'achats et les facteurs à prendre en compte lors de la conception et du montage
- Analyser toutes les composantes du produit et maîtriser les étapes, de sa conception jusqu'à la mise en marché
- Définir une politique tarifaire adaptée et des éléments de stratégie commerciale

Public : Chargé.e de production, commercialisation d'une structure touristique

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 10 et 11 octobre, Clermont-Ferrand

REPENSER SES OFFRES CLIENTS GRÂCE AU DESIGN DE SERVICE

Penser client pour mieux le comprendre

OBJECTIFS

- S'initier à la pensée design et expérimenter les techniques du design de service
- Utiliser l'observation et l'écoute clients pour identifier les attentes du public
- Générer des idées qui répondent aux attentes clients
- Diagnostiquer son offre actuelle pour la faire évoluer avec les outils du design de service

Public : Directeur.rice, responsable de service

Tarif : 1 020 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

Date et lieu : 9, 10 et 11 octobre, Grenoble

SÉDUIRE LES RANDONNEURS GRÂCE À UNE OFFRE-RANDONNÉE STRUCTURÉE

Valoriser son offre-randonnée avec une gamme structurée et attractive

OBJECTIFS

- Assimiler les caractéristiques et tendances-clés de ces clientèles
- Evaluer le niveau de service et d'adéquation de son offre avec les publics accueillis/cibles visées
- Structurer une gamme d'offre-randonnée adaptée aux capacités de son territoire en y intégrant différents niveaux de service
- Présenter sa gamme d'offre-randonnée de manière attractive et en levant les éventuels freins à la pratique

Public : Chargé.e de développement, directeur.trice, marketer d'un office de tourisme

Tarif : 290 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

Date et lieu : 6 avril, Chambéry

POSER SON CORPS ET SA VOIX EN VISITE GUIDÉE NOUVEAU

Capter l'attention du public grâce aux outils des comédiens

OBJECTIFS

- Savoir se préparer avant une visite guidée pour ne pas se fatiguer
- Développer ses outils pour améliorer le rythme et l'intensité de la visite et capter l'attention du public
- Développer son expressivité : outils, effets et techniques

Public : Guide, médiateur.rice, toute personne en charge de la conception et l'animation de visites et animations

Tarif : 340 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

Date et lieu : 7 avril, Lyon

CONSTRUIRE, GÉRER ET ANIMER UN ÉVÈNEMENT DE A À Z

Devenir un super organisateur d'évènements

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'événementiel
- Construire et organiser un événement de A à Z (administratif, financier, logistique, humain...)
- Établir une stratégie de communication événementielle efficace
- Appréhender les aspects humains et savoir se comporter comme un véritable chef de projet

Public : Chargé.e d'animation ou événementiel

Tarif : 1 020 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

Date et lieu : 13, 14 et 15 novembre, Lyon



Développement commercial

CRÉER UN ARGUMENTAIRE COMMERCIAL PERCUTANT

Convaincre et persuader !

OBJECTIFS

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

Public : Chargé.e de commercialisation

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 7 et 8 juin, Charlieu

L'ART DE PROSPECTER ET DE VENDRE

Améliorer ses techniques de prospection et négociation pour étendre son portefeuille clients

OBJECTIFS

- Construire un plan de prospection
- Identifier les systèmes de prospection
- Déterminer le volume et la fréquence de ses actions commerciales

Public : Chargé.e de commercialisation, d'affaires, de clientèles

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 6 et 7 novembre, Lyon

RENDRE SA BOUTIQUE PLUS PERFORMANTE

Booster le chiffre d'affaires de sa boutique

OBJECTIFS

- Définir le rôle et les objectifs de sa boutique
- Identifier la bonne zone pour son espace boutique
- Savoir présenter ses produits et faire vivre sa boutique
- Définir les indicateurs permettant de bien gérer sa boutique (stocks...)

Public : Directeur.rice, responsable du service commercial ou accueil d'une structure touristique

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 16 et 17 janvier, Grenoble

TÉMOIGNAGE

« La formatrice est au top, elle donne des exemples concrets, partage ses expériences. Elle nous propose des solutions pour améliorer la mise en place de nos boutiques à l'aide de nos photos qu'on prend le temps d'analyser. Nous étions une dizaine de personnes de différents territoires, ce qui permet d'avoir des avis et visions différents. Un bel échange ! »

Isabelle L.



CRÉER ET GÉRER UNE BOUTIQUE EN LIGNE

Lancer son site de e-commerce

OBJECTIFS

- Connaître les points clés d'un site marchand performant et les spécificités des comportements de l'e-consommateur
- Savoir choisir la solution adaptée à son besoin, son budget et les compétences de son personnel pour créer, gérer et développer sa boutique e-commerce
- Connaître les possibilités de la e-logistique, notamment du dernier kilomètre pour ses clients, et savoir mettre en place et suivre ce service de livraison spécifique
- Mesurer la performance des ventes et la qualité du service

Public : Personnel de boutique d'une structure touristique

Tarif : 1020 € HT • **Durée :** 6 jours / 21h

Date et lieu : 30, 31 mars et 6, 7, 27, 28 avril, à distance

(RE)DÉFINIR SA STRATÉGIE DE DISTRIBUTION EN LIGNE NOUVEAU

Commercialisation sur le web : quel rôle pour les destinations ?

OBJECTIFS

- Connaître le contexte actuel et les problématiques de la e-distribution propre à chaque filière du tourisme
- Comprendre l'ensemble des orientations stratégiques possibles pour les destinations (OGD) en matière de commercialisation
- Mesurer les avantages et les inconvénients des différentes orientations possibles en matière de commercialisation web pour sa destination pour affiner ou redéfinir sa stratégie

Public : Directeur.rice, chargé.e de commercialisation, marketing

Tarif : 1020 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

Date et lieu : 18 et 19 septembre, Clermont-Ferrand, 22 septembre, distance

MOBILISER LES SOCIO PROS AU SEIN DE SON OFFICE DE TOURISME

Développer une gamme de produits attractifs pour les acteurs touristiques

OBJECTIFS

- Présenter une offre packagée et marketée pour les socio-pros
- Choisir les actions à mener pour rendre son offre visible
- Déterminer le volume et la fréquence de ses actions commerciales (prospection et fidélisation)

Public : Personne d'un office de tourisme

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 16 et 17 novembre, Montbrison

TÉMOIGNAGE

« Les objectifs de chaque module ont été mis en pratique et ont favorisé les échanges entre le formateur et les participants. Cela a été très intéressant. »

France D.



Développement durable

COMMENT ENGAGER UNE DÉMARCHE DE TRANSITION DU TOURISME POUR SA DESTINATION

Avoir les clés pour accompagner le projet de tourisme responsable de son territoire

OBJECTIFS

- Comprendre la logique générale de développement durable et de transition pour une destination touristique
- Établir son diagnostic en matière de tourisme durable pour construire sa stratégie
- Prévisualiser la démarche à mettre en œuvre pour sa destination en s'appropriant les méthodes, outils et autre référentiel de tourisme durable
- Savoir construire une politique RSE au sein de son organisation

Public : Chargé.e de projet, directeur.rice, manager, RH d'un office de tourisme ou d'une collectivité

Tarif : 680 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Dates et lieux : 2 sessions

2 et 3 mars, Lyon

28 et 29 septembre, Chambéry

TÉMOIGNAGE

« La formation m'a apporté les bases indispensables afin d'entamer une réflexion sur la mise en tourisme durable des sites naturels que ma structure gère. »

Pierric T.

SENSIBILISER ET INCITER LES VISITEURS À ADOPTER DES ÉCOGESTES NOUVEAU

Utiliser les sciences comportementales et le nudge pour changer les habitudes des touristes

OBJECTIFS

- Comprendre et maîtriser les notions de « Changement d'attitude » et de « Changement de comportement »
- Identifier les freins au comportement « éco-gestes » et les leviers à actionner pour les contrer
- Maîtriser les outils d'aide à la création de dispositifs de sensibilisation et de nudge efficaces
- Savoir utiliser l'intelligence collective

Public : Personne en charge de l'accueil, communication ou la relation clients des structures touristiques déjà sensibilisée aux enjeux du tourisme durable et engagée dans une telle démarche au sein de sa structure

Tarif : 680 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Dates et lieux : 2 sessions

20 et 21 février, Pelussin

19 et 20 octobre, Valence

REPENSER SA STRATÉGIE BOUTIQUE AUTOUR DU DURABLE NOUVEAU

Trouver des solutions et actions plus durables pour sa boutique

OBJECTIFS

- Comprendre les différentes dimensions du durable et identifier les champs d'application dans la boutique
- Choisir un sourcing durable
- Mettre en œuvre des partenariats pour valoriser les savoir-faire locaux
- Définir son plan d'action

Public : Directeur.rice, responsable commercial, boutique ou accueil d'une structure touristique

Tarif : 340 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

Date et lieu : 9 mai, Privas

ORGANISER UN ÉVÈNEMENT RESPONSABLE GRÂCE À LA CERTIFICATION ISO 20121 NOUVEAU

Répondre aux critères de la norme ISO 20121 pour attester d'une gestion durable et la valoriser

OBJECTIFS

- Appréhender l'ensemble des enjeux de développement durable attachés à l'événementiel
- Connaître les étapes et la méthodologie pour mettre en œuvre une démarche responsable
- Organiser un événement responsable et déposer un dossier pour obtenir la certification Afnor ISO 20121

Public : Toute structure amenée à organiser des évènements

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 11 et 12 septembre, Lyon

PILOTER LA DÉMARCHE RSE/RSO NOUVEAU

Prendre en compte les enjeux environnementaux, sociaux et économiques dans ses activités

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la responsabilité sociétale des organisations (RSO) pour les offices de tourisme et les entreprises touristiques
- Construire la feuille de route RSO de son établissement
- Intégrer la démarche à ses objectifs stratégiques et au projet stratégique
- Définir son plan d'actions de transition écologique

Public : Référent RSE, qualité et/ou RH

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 19 et 20 octobre, Chambéry

RELEVER LE DÉFI DE LA COMMUNICATION RESPONSABLE POUR L'ACCUEIL TOURISTIQUE

Adopter des solutions et outils concrets pour réduire son impact environnemental

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la communication responsable dans son ensemble et dans le contexte spécifique d'un office de tourisme
- Découvrir les principes de la communication responsable (au niveau du discours et de l'éco-conception)
- Accompagner son office de tourisme dans la définition de son engagement
- Expérimenter méthodes et outils de mise en œuvre

Public : Responsable accueil, chargé.e de communication d'un office de tourisme

Tarif : 680 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 3 et 4 avril, Clermont-Ferrand

TÉMOIGNAGE

« Le sujet est respecté et la dénomination de la formation correspond bien à ce qui est dit. On sent que la formatrice est pro et c'est super car tout est clair. Je vais pouvoir mettre en pratique tout de suite ! »

Jessica B.

Efficacité professionnelle



BOOSTER LA CONFIANCE EN SOI DANS SON QUOTIDIEN PROFESSIONNEL

Gagner en assurance et en confiance au travail

OBJECTIFS

- Citer ses forces et compétences et les mettre en valeur
- Déterminer ses propres sources de motivation qui apportent énergie et bien-être
- Déceler les sources de stress chez soi et ses interlocuteurs pour les éviter et créer un climat de confiance dans sa communication
- Mettre en place un plan d'actions progressives pour, peu à peu, agrandir sa zone de confort

Public : Tout public

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 3 jours / 12,5h

Date et lieu : 26, 29 et 30 juin, à distance

COMMUNIQUER EFFICACEMENT ET AMÉLIORER SES RELATIONS PROFESSIONNELLES NOUVEAU

Comprendre les enjeux d'une relation efficace et apaisée

OBJECTIFS

- Limiter les réactions inefficaces dans les relations
- Développer un mode de communication favorisant le respect et l'affirmation de soi
- Anticiper et traiter des désaccords ou conflits
- Formuler des demandes et critiques de manière constructive

Public : Tout public

Tarif : 680 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 16 et 17 octobre, Grenoble

DÉVELOPPER LA COOPÉRATION DANS SES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Vers des collaborations collectives plus efficaces et sereines !

OBJECTIFS

- Découvrir des méthodes participatives de travail en groupe
- Explorer les postures et méthodes qui favorisent la coopération
- Adapter sa posture dans un groupe selon un objectif et une situation

Public : Toute personne en charge d'un projet collectif, avec ou sans autorité hiérarchique

Tarif : 1 190 € HT • **Durée :** 3, 5 jours / 24,5h

Date et lieu : 9, 10, 11 mai, à Lyon et 8 juin, à distance

DONNER DE L'IMPACT À SES PRISES DE PAROLES EN PUBLIC

Savoir s'exprimer avec aisance face à un auditoire

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux liés à la prise de parole
- S'approprier des méthodes et outils pour déterminer son message, construire son argumentaire pour convaincre et choisir un principe narratif
- Découvrir les fondamentaux de l'oralité (affirmer une posture, appréhender la communication non verbale, apprendre à gérer son stress et savoir se concentrer)
- Développer sa force de conviction

Public : Tout public

Tarif : 680 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 12 et 13 octobre, Chambéry

TÉMOIGNAGE

« La formatrice était à l'écoute et a su adapter le contenu selon les attentes de chacun. J'ai apprécié les petites astuces à utiliser facilement au quotidien. »

Marine R.

MIEUX ORGANISER SON TEMPS POUR GAGNER EN EFFICACITÉ ET ALLÉGER SA CHARGE MENTALE

Outils et astuces pour soulager son cerveau et garder le cap

OBJECTIFS

- Identifier son rapport au temps et l'impact sur son rythme de travail et sa charge mentale
- Identifier ses priorités et planifier ses activités en tenant compte des lois du temps
- Choisir les outils adéquats pour organiser ses activités
- Communiquer de manière adaptée pour garder la maîtrise de son temps

Public : Tout public

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Dates et lieux : 2 sessions

15 et 16 juin, Chambéry

12 et 13 octobre, Lyon

TÉMOIGNAGE

« J'ai beaucoup apprécié cette formation, petit groupe, ce qui permet des échanges plus faciles. Formation interactive avec des jeux de rôles... une formatrice très à l'écoute avec de très bons conseils. »

Emmanuelle M.



Juridique, Comptabilité & Fiscalité

COMPRENDRE LES RESPONSABILITÉS DES OFFICES DE TOURISME DANS LA PROMOTION DU TOURISME EN MONTAGNE

Se prémunir contre les risques juridiques liées aux activités montagne

OBJECTIFS

- Connaître les responsabilités de l'office de tourisme dans la diffusion d'informations sur les activités montagne
- Renseigner le public sur la pratique des activités montagne
- Intégrer la notion de responsabilité dans ses outils (éditions, outils digitaux)

Public : Tout public

Tarif : 290 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

Date et lieu : 5 octobre, Chambéry

FISCALITÉ COMMERCIALE DES OFFICES DE TOURISME NOUVEAU

Gérer les activités qui rentrent dans le champ d'application de la TVA

OBJECTIFS

- Appréhender les activités dans le champ d'application de la TVA
- Connaître les obligations fiscales en la matière
- Assurer le suivi budgétaire et comptable de ces opérations
- Appréhender les activités pouvant donner lieu à impôt sur les sociétés"

Public : Comptable, aide-comptable, responsable d'un office de tourisme

Tarif : sur demande • **Durée :** 1 jour / 7h

Date et lieu : formation proposée uniquement en sur-mesure

GÉRER ET ADMINISTRER UN OFFICE DE TOURISME SOUS FORME D'EPIC

Tout comprendre sur le fonctionnement d'un EPIC

OBJECTIFS

- Employer le bon schéma pour prendre une décision
- Connaître les aspects essentiels du cadre budgétaire
- Maîtriser le cadre du dialogue avec les autres acteurs de l'EPIC et la collectivité
- Identifier les risques juridiques dans sa gestion

Public : Directeur.rice, DAF d'un office de tourisme structuré sous la forme d'un établissement public industriel et commercial (EPIC)

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 30 et 31 mars, Lyon

L'ESSENTIEL DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE M4

Gérer le budget et la comptabilité d'une structure EPIC

OBJECTIFS

- Comprendre les règles comptables et fiscales
- Comprendre l'exécution des dépenses et des recettes
- Comprendre l'exécution des opérations de fin d'exercice
- Acquérir les déterminations et affectations du résultat

Public : Comptable, aide comptable

Tarif : sur demande • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : formation proposée uniquement en sur-mesure

MAÎTRISER LES ASPECTS JURIDIQUES DE LA COMMERCIALISATION DES PRESTATIONS TOURISTIQUES

Commercialiser des produits touristiques en respectant le cadre légal

OBJECTIFS

- Professionnaliser juridiquement l'activité commerciale
- Savoir assurer les 3 obligations fondamentales d'un opérateur de voyages
- Commercialiser des produits touristiques en respectant le cadre légal de cette activité réglementée

Public : Directeur.rice, responsable commercialisation d'une structure touristique

Tarif : 680 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 19 et 20 octobre, Clermont-Ferrand

DÉCRYPTER L'ACTUALITÉ JURIDIQUE, FISCALE ET COMPTABLE DES OFFICES DE TOURISME

Faire le point sur l'actualité dans ces domaines

OBJECTIFS

- Définir le cadre réglementaire général de la compétence tourisme et ses dernières évolutions
- Maîtriser le cadre fiscal de l'office de tourisme
- Identifier les évolutions comptables récentes impactant les offices de tourisme
- Maîtriser les nouvelles actualités juridiques applicables aux OT (marchés publics, taxe de séjour...)

Public : Directeur.rice, DRH, DAF, assistant.e administratif/comptable...

Tarif : 290 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

Date et lieu : 2 sessions

17 mars, Chambéry

12 septembre, Grenoble

PASSER UN MARCHÉ À PROCÉDURE ADAPTÉE

Maîtriser le cadre légal et réglementaire des MAPA

OBJECTIFS

- Identifier les cas de recours à la procédure adaptée
- Connaître les règles obligatoires applicables
- Optimiser la rédaction de son dossier de consultation

Public : Directeur.rice, DAF, assistant.e de direction et comptable d'un établissement public ou parapublic (office de tourisme...)

Tarif : 680 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 1 et 2 juin, Chambéry



PILOTER ET DÉVELOPPER LE PRODUIT DE LA TAXE DE SÉJOUR

Améliorer le recouvrement de la taxe de séjour sur son territoire

OBJECTIFS

- Maîtriser le cadre juridique de la taxe de séjour (plateformes, taxation d'office...) pour conseiller les élus
- Évaluer le potentiel et le rendement de la taxe de séjour de son territoire
- Définir des plans d'actions concrets et opérationnels visant à optimiser les recettes de taxe
- Identifier le fonctionnement de la taxe départementale additionnelle (le cas échéant)

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

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 4 jours / 14h

Date et lieu : 27, 28 février, 13, 14 mars, à distance





RGPD : METTRE SA STRUCTURE EN CONFORMITÉ AVEC LA RÉGLEMENTATION

Devenir DPO pour mettre en conformité sa structure et sensibiliser ses collaborateurs

OBJECTIFS

- Comprendre les principes fondamentaux du RGPD
- Appréhender les obligations et les outils opérationnels du RGPD
- Savoir comment se comporter dans son organisme face au RGPD
- Mieux gérer les données des personnes dont la structure à la responsabilité

Public : DPO, futur DPO, toute personne en charge de la mise en conformité au sein de sa structure

Tarif : 290 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

Date et lieu : 3 avril, à distance

SE PRÉPARER À LA LICENCE D'ENTREPRENEUR DE SPECTACLE DE 1^{RE} CATÉGORIE

Connaître et se conformer à la réglementation en matière d'organisation de spectacles

OBJECTIFS

- Connaître la réglementation en santé et sécurité liée aux spectacles vivants
- Coordonner les parties prenantes (secours, préfecture, mairie, etc.)
- Identifier les risques, les prioriser et savoir apporter les mesures préventives adaptées

Public : Responsable animation ou évènement

Tarif : 1 020 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

Dates et lieux : 2 sessions

12, 13 et 14 juin, Privas

6, 7 et 8 novembre, Chambéry



ANGLAIS - ALLEMAND - ESPAGNOL - ITALIEN - NÉERLANDAIS

Booster ses compétences linguistiques à l'écrit et/ou à l'oral

OBJECTIFS

- Quel que soit votre niveau en langue et vos besoins, apprenez l'anglais, l'allemand, l'espagnol, l'italien et 15 autres langues disponibles sur demande avec des formateurs experts natifs / bilingues.
- La formation est individualisée. Le programme est construit en fonction du niveau et des attentes de l'apprenant

Public : Tout public

Tarif : 765 € HT • **Durée :** 20h sur 4 mois

Date et lieu : à démarrer à tout moment, à distance

TÉMOIGNAGE

« Grande fluidité des échanges. Personnalisation des leçons en fonction de mes besoins. Travail concret sur des formations/présentations que je devais tenir en italien dans le cadre professionnel. Beaucoup d'échanges ce qui a rendu les leçons vivantes, sous forme de discussion animée avec le formateur. »

Pauline M.

INITIER ET PILOTER UNE DÉMARCHE DE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

NOUVEAU

Combiner qualité des conditions de vie / travail des salariés et qualité du travail réalisé

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la promotion de la santé et du mieux-être au travail
- Connaître le cadre législatif et réglementaire en matière de santé & sécurité au travail
- Concevoir un programme de promotion de la santé et du mieux-être au travail
- Identifier les parties prenantes et engager une démarche collaborative et fédérative

Public : Manager, RH, élu.e du CSE

Tarif : 680 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Dates et lieux : 2 sessions

20 et 21 mars, Privas

16 et 17 octobre, Chambéry

ADAPTER SON MANAGEMENT HYBRIDE POUR PILOTER ET MOBILISER SON ÉQUIPE EN TÉLÉTRAVAIL ET SUR SITE

NOUVEAU

Comment le travail hybride transforme-t-il le management ?

OBJECTIFS

- Identifier les spécificités du travail en mode hybride
- Analyser sa posture de manager pour adapter sa pratique en contexte hybride
- Définir une organisation de travail hybride pour optimiser la performance individuelle et collective
- Mobiliser ses compétences cognitives et comportementales et s'appuyer sur des rituels pour maintenir la cohésion des équipes sur site comme à distance
- Accompagner ses collaborateurs pour développer l'autonomie et renforcer la confiance collective

Public : Manager de droit privé des Organismes Locaux de Tourisme (OT / ADT / CRT / Gîtes de France)

Tarif : Action Collective Régionale AURA financée à 100% par la Branche Tourisme • **Durée :** 4 jours / 20h

Date et lieu : 19 et 20 octobre, Lyon, 21 et 30 novembre, à distance

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT AVEC SES ÉQUIPES

NOUVEAU

Comprendre le mécanisme du changement pour en piloter la démarche

OBJECTIFS

- Comprendre les impacts positifs et négatifs induits par les changements
- Identifier les actions à mener pour conduire le changement efficacement
- Préparer le plan d'action et piloter la démarche de changement

Public : Manager

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 4 et 5 décembre, Grenoble

FACILITER ET ENCOURAGER LA CRÉATIVITÉ DE VOS ÉQUIPES

NOUVEAU

Acquérir des méthodes pour encourager un groupe à trouver des idées et innover

OBJECTIFS

- Activité la créativité opérationnelle en entreprise
- Identifier ses talents créatifs et ceux de son équipe
- Choisir et utiliser la méthode de créativité appropriée à ses besoins
- Favoriser l'intelligence collective de l'équipe pour dynamiser les projets

Public : Directeur.rice, responsable d'équipe, chef.fe de projet

Tarif : 680 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 11 et 12 décembre, Lyon



Management

DÉVELOPPER SON LEADERSHIP AU FÉMININ NOUVEAU

Trouver son mode de management pour s'affirmer, évoluer sereinement et de manière performante

OBJECTIFS

- Trouver son propre style de leadership
- Renforcer sa confiance et l'affirmation de soi
- Apprendre à communiquer avec assertivité
- Découvrir les forces de son intelligence émotionnelle

Public : Directrice de structure, responsable d'équipe, cheffe de projet

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 23 et 24 mars, Lyon



MANAGER DE L'EXPÉRIENCE TOURISTIQUE

Transformer ses méthodes de travail, ses offres et son organisation par l'expérience client

OBJECTIFS

- Adopter une approche centrée « client » en utilisant les méthodes et outils de la pensée design
- Mettre en pratique l'agilité pour créer de la performance et de la valeur
- Se doter d'outils de mesure et d'amélioration de l'expérience client
- Améliorer sa posture professionnelle et managériale pour créer une relation de qualité avec les autres
- Conduire des projets dans un cadre collaboratif et embarquer les collaborateurs

Public : Directeur.rice de structure, responsable marketing ou de l'expérience client, chef de projet, responsable des publics, créateur.rice d'entreprise touristique

Tarif : 5 040 € HT • **Durée :** 18 jours / 126h

Date et lieu : 1 session, Lyon

16, 17, 18 janvier, 22, 23, 24 février, 28, 29, 30 mars, 26, 27, 28 avril, 24, 25, 26 mai, 15, 26, 27 juin, 7 septembre

TÉMOIGNAGE

« Je suis venue dans cette formation pour me nourrir intellectuellement et je repars avec une multitude d'outils pratiques à mettre en place dans mes missions. »

Noëline G.

MANAGER UNE ÉQUIPE : LES FONDAMENTAUX

Adopter des outils et développer ses compétences managériales

OBJECTIFS

- Identifier et situer son rôle et ses responsabilités de manager de proximité
- Adapter son style de management aux situations (courantes et délicates)
- Impliquer les collaborateurs et obtenir l'adhésion individuelle et collective
- Développer l'autonomie pour motiver son équipe

Public : Responsable ou futur.e responsable d'équipe

Tarif : 1 020 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

Date et lieu : 5, 6 et 7 juin, Chambéry

PROCESS COMMUNICATION MODEL®

NOUVEAU

Process comm : le modèle de management utilisé par la NASA

OBJECTIFS

- Interagir avec le Canal de Communication approprié à partir de la perception de son interlocuteur
- Repérer ses sources de motivation et les développer ; satisfaire ses besoins psychologiques
- Identifier les signaux précurseurs de tension ou de conflits naissants
- Gérer les comportements de « mécommunication », sous stress

Public : Salariés de droits privé des Organismes Locaux de Tourisme en AURA (OT / ADT / CRT / Gîtes de France)

Tarif : Action Collective Régionale AURA financée à 100% par la Branche Tourisme • **Durée :** 4 jours / 28h

Date et lieu : 30, 31 mai, 26 et 27 juin, Lyon

Outils & Techniques



CANVA

Créer facilement des contenus visuels pour le web et les réseaux sociaux

OBJECTIFS

- Repérer les fonctionnalités de Canva
- Personnaliser les modèles
- Utiliser les différents formats

Public : Tout public

Tarif : 310 € HT • **Durée :** 5h sur 2 mois

Date et lieu : à démarrer à tout moment, à distance

CRÉER ET GÉRER UN SITE WEB SUR WORDPRESS NOUVEAU

Maîtriser le CMS le plus utilisé dans le monde

OBJECTIFS

- Apprendre à installer et maîtriser la structure du CMS WordPress
- Savoir être autonome pour gérer le contenu de son site internet sur WordPress
- Publier un site internet en ligne
- Maîtriser les bonnes pratiques de la visibilité web SEO grâce aux outils sur Wordpress

Public : Chargé.e de communication webmaster, community manager

Tarif : 870 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

Date et lieu : 28, 29 et 30 juin, Lyon



ANALYSER LE TRAFIC DE SON SITE WEB AVEC L'OUTIL MATOMO NOUVEAU

Suivre les statistiques de son site web en conformité RGPD

OBJECTIFS

- Comprendre la RGPD et la gestion de consentement
- Savoir intégrer et configurer Matomo sur un site internet
- Tirer parti des fonctionnalités clés de Matomo
- Concevoir un dashboard en connectant Google Data Studio

Public : Webmaster, chargé.e de communication

Tarif : 290 € HT • **Durée :** 2 jours / 7h

Date et lieu : 7 et 8 décembre, à distance



GOOGLE ANALYTICS

Améliorer son site web et rentabiliser ses actions avec Google Analytics

OBJECTIFS

- Comprendre les indicateurs fondamentaux
- Faire des analyses
- Créer et partager un tableau de bord personnalisé

Public : Tout public

Tarif : 375 € HT • **Durée :** 5h sur 2 mois

Date et lieu : à démarrer à tout moment, à distance



PACK OFFICE : WORD - EXCEL - POWERPOINT

Maîtriser les fonctionnalités des différents logiciels de bureautique du Pack Office

OBJECTIFS

- Maîtriser les fonctionnalités qui vous sont utiles sur les différents logiciels de bureautique du Pack Office. Les formations sont personnalisées et uniques pour s'adapter aux besoins de chaque stagiaire, avec des formateurs experts.

Public : Tout public

Tarif : 620 € HT • **Durée :** 10h sur 3 mois

Date et lieu : à démarrer à tout moment, à distance

TÉMOIGNAGE

« La personnalisation de la formation est une grande valeur ajoutée. Nous avons pu travailler sur des cas concrets. »

Ludivine M.



SUITE ADOBE : PHOTOSHOP - INDESIGN - ILLUSTRATOR - AFTER EFFECTS - LIGHTROOM

Créer ses supports de communication comme un pro !

OBJECTIFS

- Concevoir des brochures uniques et de qualité, réaliser des vidéos comme un professionnel grâce à nos formations à distance sur la Suite Adobe.
- Débutant, intermédiaire ou confirmé, choisissez de suivre une formation sur l'un des logiciels

Public : Tout public

Tarif : 620 € HT • **Durée :** 10h sur 3 mois

Date et lieu : à démarrer à tout moment, à distance



Qualité, Classements & Labels

CRÉER ET ANIMER DES VISITES ET ATELIERS POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Imaginer des médiations adaptées pour favoriser l'inclusion de tous les publics

OBJECTIFS

- Connaître les obligations légales relatives à l'accueil des public handicapés
- Repérer les différents handicaps
- Adapter son comportement et son discours à cette typologie de clientèle
- Identifier les outils de médiation et les activités adaptés à ces publics pour proposer des animations accessibles à tous

Public : Personnel en charge de l'animation et/ou du label Tourisme & Handicap d'une structure touristique

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 16 et 17 janvier, Lyon

DEVENIR AGENT DE CLASSEMENT DE MEUBLÉS DE TOURISME

Maîtriser la méthode d'évaluation des meublés de tourisme dans le cadre de leur classement

OBJECTIFS

- Connaître le référentiel des 133 critères de la grille de classement
- Savoir classer un meublé de tourisme

Public : Toute personne appelée à être référente ou suppléante d'un organisme agréé pour le classement en meublé de tourisme

Tarif : 340 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

Date et lieu : 27 avril, Chambéry



L'ÉCOUTE CLIENT DANS SON OT EN 2023 : QUELS OUTILS PERTINENTS ?

Choisir les outils et méthodes adaptés à ses objectifs et aux attentes client

OBJECTIFS

- Définir ses objectifs en matière d'écoute client
- Connaître les outils existants, leurs avantages / inconvénients
- Choisir les outils les plus pertinents au regard de ses objectifs
- Savoir concevoir et utiliser au mieux un questionnaire pour l'écoute client

Public : Référent.e qualité d'un office de tourisme

Tarif : 290 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

Date et lieu : 16 mai, à distance

TÉMOIGNAGE

« La formation m'a permis de prendre du recul par rapport aux outils utilisés et ainsi de pouvoir mettre en place de nouvelles choses avec l'équipe. »

Delphine L.

MARQUE TOURISME & HANDICAP : FORMATION DU PERSONNEL D'ACCUEIL

Adapter son accueil en fonction des publics et de leurs déficiences

OBJECTIFS

- Identifier les différents handicaps et leurs besoins
- Comprendre la réglementation et les enjeux de l'accessibilité et du label Tourisme & Handicap
- Acquérir les bonnes pratiques pour savoir organiser son espace d'accueil et accueillir sereinement cette clientèle avec des outils de médiation adaptés
- Repérer l'offre touristique accessible, avec accompagnement et/ou en autonomie sur son territoire et la valoriser

Public : Chargé.e d'accueil d'une structure touristique

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 22 et 23 mai, Lyon



MODERNISER SON APPROCHE DOCUMENTAIRE QUALITÉ

Déployer des documents en phase avec le contexte, les besoins, et les valeurs de son OT

OBJECTIFS

- Disposer d'outils pour analyser son propre système documentaire et ses axes de progrès
- Comprendre l'intérêt des documents demandés par la démarche et au regard des besoins de sa structure
- Repérer les axes d'amélioration en leur donnant plus de sens et en impliquant la direction et l'équipe

Public : Référent.e qualité d'un office de tourisme

Tarif : 290 € HT • **Durée :** 2 jours / 7h

Date et lieu : 19 et 20 septembre, à distance

PRENDRE EN MAIN LA DÉMARCHE QUALITÉ TOURISME DE SON OFFICE DE TOURISME

Comprendre, coordonner et animer une démarche de progrès

OBJECTIFS

- Comprendre le fonctionnement de la marque Qualité Tourisme et ses procédures d'audit
- Connaître le référentiel Qualité Tourisme et ses outils
- Structurer une méthodologie d'animation interne et externe de la démarche Qualité
- Être en capacité de planifier les actions relatives à la démarche Qualité

Public : Référent.e qualité d'un office de tourisme (labellisé ou non)

Tarif : 870 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

Dates et lieux : 2 sessions

24 et 25 janvier, Chambéry et 31 janvier, à distance
30 et 31 mars, Grenoble et 25 avril, à distance

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

Accompagner les propriétaires de chambres d'hôtes dans une démarche de qualification

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux du dispositif Chambre d'hôtes référence®
- Connaître le process de référencement
- Maîtriser le dossier administratif, notamment les grilles de visites
- Acquérir les techniques de visite chez le prestataire

Public : Personnel d'office de tourisme amené à réaliser des visites de qualification dans le cadre du dispositif ADN Tourisme Chambre d'hôtes référence®

Tarif : sur demande • **Durée :** 1 jour / 7h

Date et lieu : Proposée uniquement en sur-mesure

TÉMOIGNAGE

« Je me sens maintenant en capacité d'effectuer des visites d'évaluation de mes prestataires pour monter leur dossier de labellisation. »

Delphine T.

44



SE PRÉPARER À L'AGRÈMENT AU CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME

Préparer son office de tourisme à l'audit d'agrément au classement

OBJECTIFS

- Connaître l'environnement législatif du classement des meublés de tourisme
- Comprendre le contenu du cahier des charges de l'arrêté du 6 décembre 2010 pour se préparer à l'audit d'agrément au classement des meublés de tourisme
- Connaître la réglementation et les avantages du classement des meublés de tourisme
- Comprendre la parcours d'agrément

Public : Toute personne amenée à préparer son office de tourisme à la démarche d'agrément pour le classement de meublés de tourisme

Tarif : 340 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

Date et lieu : 25 avril, à distance

45



Formation à distance



Formation certifiante



Formation individuelle

Ressources Humaines

ACTUALITÉ SOCIALE ET JURISPRUDENTIELLE NOUVEAU

Comprendre les évolutions de l'actualité sociale et leur impact sur son organisation

OBJECTIFS

- Connaître les dernières évolutions de l'actualité sociale, les nouvelles réformes, évolutions jurisprudentielles et leurs impacts concrets sur l'entreprise et la gestion de ses RH
- Disposer des informations indispensables à une fonction managériale et/ou RH et/ou juridique
- Apporter des solutions concrètes aux problématiques RH

Public : Directeur.rice, DRH, responsable RH

Tarif : 340 € HT • **Durée :** 1 jour / 6,5h

Date et lieu : 2 sessions

20 mars, Chambéry

19 septembre, Grenoble

SE FORMER À LA MISSION D'ÉLU DU CSE NOUVEAU

Formation réglementaire en matière de santé, sécurité et conditions de travail, obligatoire pour les nouveaux élus du CSE

OBJECTIFS

- Intégrer les missions et le fonctionnement du CSE pour exercer efficacement son mandat en matière de santé, sécurité et conditions de travail
- Contribuer à une politique globale de santé au travail et de prévention des risques
- Contribuer au développement de la prévention des risques dans l'entreprise en prenant en charge la Qualité de Vie au Travail (QVT) et les Risques Psychosociaux (RPS)
- Conduire la fusion des IRP

Public : Elu.e du CSE

Tarif : 1 450 € HT • **Durée :** 5 jours / 35h

Dates et lieux : 2 sessions

26, 27 et 28 juin, Privas, 6 et 7 juillet, à distance

dates à venir, Chambéry

LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DE SON ORGANISATION NOUVEAU

S'outiller pour sécuriser ses pratiques RH

OBJECTIFS

- Maîtriser les bases du droit du travail et les dispositions conventionnelles pour sécuriser ses pratiques
- Acquérir une méthodologie pour gérer les ressources de son organisation
- Maîtriser les outils au service de la fonction RH pour favoriser le dialogue social et la qualité de vie au travail
- Disposer des connaissances et compétences permettant d'assumer les responsabilités RH

Public : Directeur.rice, responsable administratif en charge des ressources humaines, en poste ou en cours de prise de poste

Tarif : 870 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

Date et lieu : 5, 6 et 7 juin, Grenoble

CONSTRUIRE ET DÉVELOPPER SA MARQUE EMPLOYEUR POUR ATTIRER ET FIDÉLISER LES TALENTS NOUVEAU

Développer un discours transparent et attractif pour valoriser la culture de l'entreprise et ses engagements

OBJECTIFS

- Identifier les enjeux de la marque employeur et comprendre les fondamentaux et les leviers internes
- Appréhender les outils et étapes pour mettre en œuvre d'une stratégie de marque employeur adaptée à sa stratégie RH
- Piloter ses actions et mesurer l'efficacité de la marque employeur construite

Public : Responsable RH, direction

Tarif : 850 € HT • **Durée :** 3 jours / 17,5 h

Date et lieu : 24 et 25 avril, Chambéry et 25 mai, à distance

OPTIMISER SES PROCESS DE RECRUTEMENT EN 2023 NOUVEAU

Repenser ses méthodes et outils pour attirer les talents

OBJECTIFS

- Comprendre les mutations du marché candidats et adapter/développer sa marque employeur
- Diversifier ses modes de sourcing pour trouver de nouveaux CV / profils...
- Rédiger une annonce attractive
- Performer sur l'évaluation des soft-skills

Public : Responsable RH, direction

Tarif : 680 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Dates et lieux : 2 sessions

1^{er} et 2 mars, Privas

30 et 31 mai, Chambéry

RÉDIGER ET METTRE EN ŒUVRE UN ACCORD D'ENTREPRISE NOUVEAU

Un outil de flexibilité du droit du travail à la portée de toutes les structures

OBJECTIFS

- Comprendre l'intérêt de recourir à un accord d'entreprise
- Apprendre à conclure un accord d'entreprise
- Identifier les partenaires et les sujets de négociation

Public : Directeur.rice, DRH, responsable RH

Tarif : 340 € HT • **Durée :** 1 jour / 6,5h

Date et lieu : 6 juillet, Chambéry



Stratégie & marketing de destination

CRÉER ET ANIMER SON RÉSEAU D'AMBASSADEURS/GREETERS

Faire rayonner sa destination à travers ses ambassadeurs

OBJECTIFS

- Connaître les enjeux et les contours de la tendance pour le tourisme
- Identifier les étapes de construction d'un programme ambassadeurs/greeters
- Acquérir les méthodes d'animation spécifiques à ces réseaux « non professionnels »
- Connaître les bonnes pratiques pour mobiliser et réussir

Public : Chargé.e de promotion, animation réseau d'un office de tourisme

Tarif : 580 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : 28 et 29 mars, Feurs

LES CLÉS DU MARKETING STRATÉGIQUE ET OPÉRATIONNEL DANS LE TOURISME

Définir et déployer sa stratégie marketing et le plan d'actions qui en découle

OBJECTIFS

- Appréhender les enjeux du marketing dans une structure touristique
- Savoir utiliser les outils du marketing pour construire et renforcer sa stratégie
- Construire et déployer un plan d'actions marketing et communication et en mesurer les résultats

Public : Directeur.rice, responsable d'un office de tourisme, chargé.e de mission tourisme au sein d'une collectivité / institutionnel du tourisme

Tarif : 1 020 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

Date et lieu : 23 et 24 novembre, Privas

MOBILISER ET IMPLIQUER LES ACTEURS DE SA DESTINATION AUTOUR D'UN PROJET

Travailler main dans la main avec des acteurs de tous horizons pour mener à bien un projet

OBJECTIFS

- Identifier les différents projets possibles en lien avec sa stratégie et son écosystème d'acteurs
- Savoir analyser et comprendre ses acteurs locaux
- Connaître et savoir choisir des méthodes et outils de travail collaboratifs et créatifs
- Savoir concevoir, co-construire des projets, les formaliser, les organiser et les débriefer

Public : Chargé.e de projet dans une collectivité, un office de tourisme

Tarif : sur demande • **Durée :** 2 jours / 14h

Date et lieu : Formation proposée uniquement sur-mesure, en présentiel

OBSERVATION TOURISTIQUE LOCALE : ESTIMER SA FRÉQUENTATION

Récolter et analyser les données pour évaluer la fréquentation de son territoire

OBJECTIFS

- Connaître les différents indicateurs de suivi de la fréquentation touristique sur son territoire
- Identifier les sources d'information capables de vous fournir des données qualifiées et de qualité
- Reporter les données dans les outils appropriés
- Analyser les données

Public : Toute personne en charge de mesurer la fréquentation touristique sur son territoire

Tarif : 150 € HT • **Durée :** 3h sur 2 mois

Date et lieu : à démarrer à tout moment, à distance

OBSERVATION TOURISTIQUE LOCALE : FAIRE L'INVENTAIRE DE SON OFFRE

Mettre en oeuvre une méthodologie de projet pour faire l'inventaire de son offre touristique

OBJECTIFS

- Mettre en oeuvre une méthodologie de projet pour réaliser un inventaire de l'offre touristique
- Identifier les sources d'information pertinentes et fiables
- Reporter les données dans les outils appropriés
- Analyser les données

Public : Toute personne en charge de l'inventaire touristique sur son territoire

Tarif : 150 € HT • **Durée :** 3h sur 2 mois

Date et lieu : à démarrer à tout moment, à distance

PILOTER LE LABEL FAMILLE PLUS AU SEIN DE SA STATION

Animer un label national pour développer la clientèle familiale

OBJECTIFS

- Connaître et comprendre les clientèles famille
- Animer le label au sein de la station : démarche, méthodes et outils
- Accompagner les partenaires du label et ses prestataires
- Mettre en place et évaluer son plan d'actions

Public : Animateur.rice, référent.e du label en station de montagne labellisée ou en cours de labellisation et adhérent à l'ANMSM

Tarif : 885 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

Date et lieu : 13 et 14 novembre 2023, 26 mars 2024, Francin

TÉMOIGNAGE

« Grâce à cette formation, j'ai maintenant toutes les clefs et outils en main pour mener à bien le pilotage du label sur la station. »

Typhaine B.



Solutions de financement

Le nerf de la guerre ! Comment financer sa formation partiellement, voire à 100 % ? Parce que l'argent ne doit pas être un frein pour développer vos compétences, nous vous détaillons ici les dispositifs existants de financement de la formation continue.

Que vous soyez employeur, salarié, indépendant ou en recherche d'emploi, des solutions existent pour vous aider à financer vos projets de formation.

DISPOSITIFS	DÉMARCHES	BÉNÉFICIAIRES	FORMATIONS ÉLIGIBLES
Plan de Développement des Compétences (PDC)	Tous les employeurs cotisent chaque année auprès d'un OPCO afin de participer au financement des actions de formation continue de leurs salariés. L'OPCO de la branche des Organismes locaux de tourisme est l'Afdas. Il existe des OPCO pour les autres branches (FIFPL, Uniformation, AGEFICE, etc.)	Salarié en CDI - CDD	Toutes formations (inter, intra, certifiante...)
Compte Personnel de Formation (CPF)	Il permet d'acquérir des droits à la formation professionnelle qui sont mobilisables tout au long de sa carrière. Pour connaître vos droits et faire une demande de financement, créez et connectez-vous à votre compte sur www.moncompteformation.gouv.fr	Salarié en CDI - CDD droit public et privé* Demandeur d'emploi	Formations certifiantes ou qualifiantes
Pôle Emploi	La prise en charge partielle ou complète d'une formation pour les demandeurs d'emploi est possible via Pôle Emploi. L'ensemble des démarches se réalise auprès de votre conseiller qui évaluera l'intérêt professionnel de votre projet de formation. Contactez-nous en amont pour évaluer la faisabilité de votre projet et créer votre demande d'Aide Individuelle à la Formation (AIF) sur votre espace Pôle Emploi	Demandeur d'emploi	Toutes formations (inter, certifiante...)
FNE-Formation	Le FNE-formation est une convention passée entre l'État (Direccte) et une entreprise, ou un OPCO qui assure un relais auprès des entreprises. Le but est de mettre en œuvre des formations professionnelles afin de faciliter la continuité de l'activité des salariés face aux mutations économiques.	Salarié d'entreprise placé en activité partielle, (droit commun ou longue durée), entreprise en difficulté ou en reprise d'activités	Toutes formations (inter, intra, certifiante...)

*modalités d'utilisation différentes (voir détails sur notre site web)

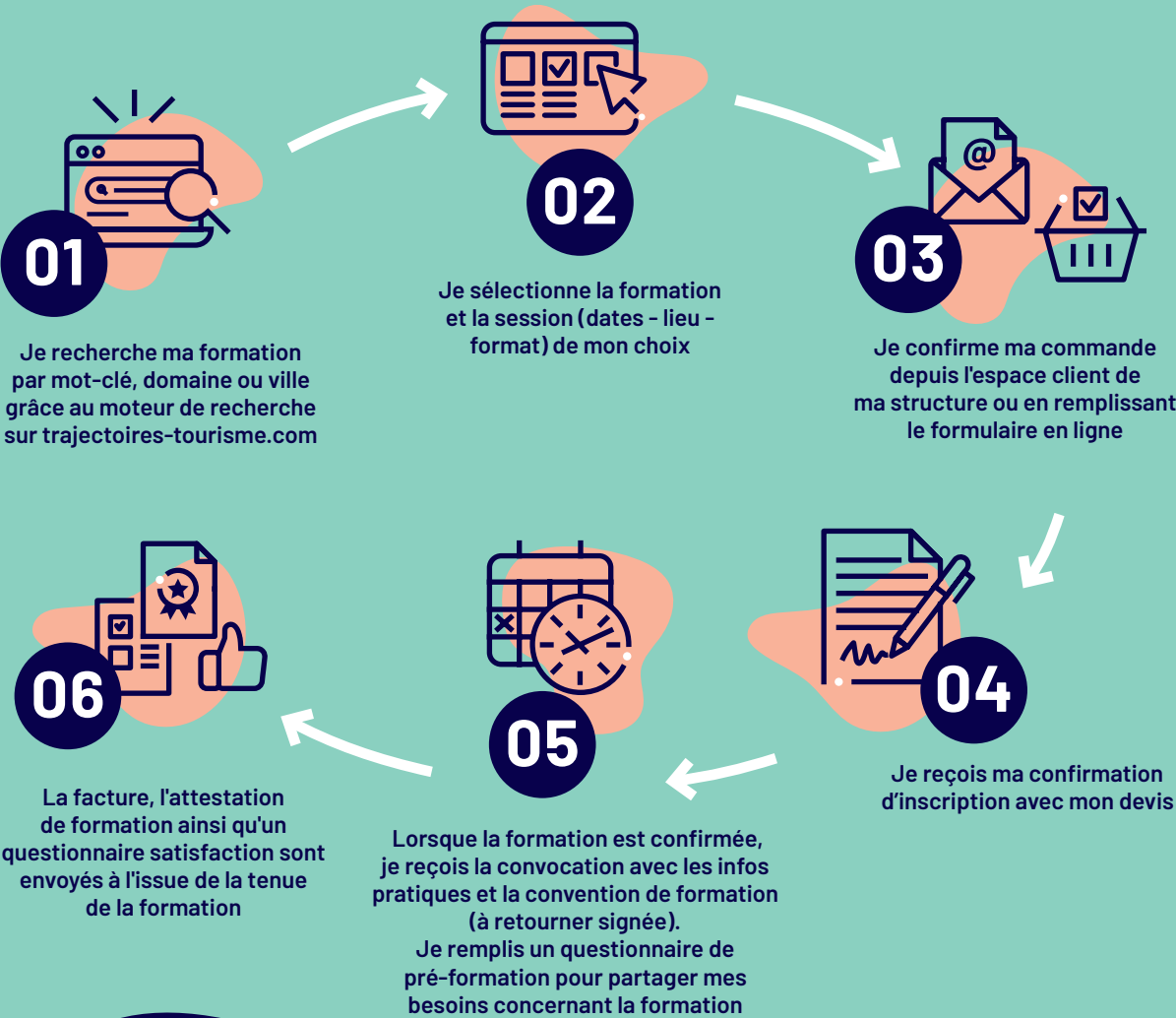


En tant qu'organisme de formation certifié Qualiopi, l'ensemble de nos formations peuvent être prises en charge par les différents financeurs de la formation.

La procédure de demande de prise en charge de vos formations diffère selon le dispositif. Ces démarches sont détaillées sur notre site web trajectoires-tourisme.com/financer-sa-formation

Notre service Ingénierie financière vous accompagne dans le montage de votre dossier de financement
contact@trajectoires-tourisme.com
04 81 13 28 32 / 07 60 68 02 02

Comment s'inscrire ?



ABSENCE / ANNULATION

Sans justification préalable, le stagiaire peut annuler sa participation jusqu'à 15 jours avant le début de la formation. Au-delà de ce délai, sauf pour arrêt de travail ou cas de force majeure, le montant de la formation sera facturé à l'entreprise, sans possibilité de prise en charge par l'OPCO. Tout renoncement doit être adressé par courriel à l'adresse : contact@trajectoires-tourisme.com.

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

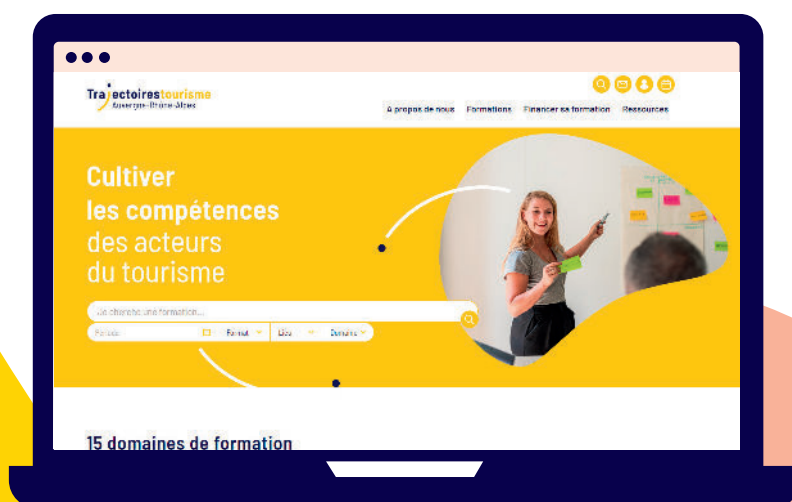
Si le nombre de participants à une formation est jugé insuffisant pour des raisons pédagogiques, Trajectoires Tourisme peut être amené à annuler une session. Les participants sont informés au plus tard 8 jours avant le début de la formation. **Nous faisons notre possible pour maintenir le plus de formations, en abaissant le seuil minimum de stagiaires.** Lorsque celui-ci est atteint, un nouveau picto « **session garantie** » fera son apparition sur le site web.

Toutes les réponses à vos questions sont dans notre **Foire aux Questions** trajectoires-tourisme.com/faq-questions-pratiques
L'intégralité des conditions générales de vente est consultable sur notre site internet. trajectoires-tourisme.com/conditions-generales-de-vente



Notre site web fait peau neuve ! www.trajectoires-tourisme.com

- Moteur de recherche optimisé pour trouver plus facilement sa formation
- Un espace client repensé et un parcours d'inscription facilité
- Pictogramme « Session garantie » pour les formations assurées de s'ouvrir
- Des pages formations enrichies avec des témoignages stagiaires
- Un blog avec des articles et ressources pour rester en veille
- Des newsletters avec dossier thématique par mois, l'agenda des formations et des infos sur la formation continue



Suivez-nous
#TrajectoiresTourisme

