

FORMATIONS 2026

**Cultiver les compétences
des professionnels du tourisme**

À découvrir

**ÉVÉNEMENTS
THÉMATIQUES**

- › Formations collectives
- › Parcours individuels
- › Sur-mesure



FORMATIONS ET ÉVÈNEMENTS THÉMATIQUES 2026

SOMMAIRE

4 Les très bonnes raisons de se former avec Trajectoires Tourisme

5 5 solutions pour cultiver vos compétences

6 Formations sur mesure

7 Formations 2026

37 Évènements Thématiques

42 Solutions de financement

43 Comment s'inscrire ?

Légende

NEW Nouvelle formation

Notre offre intègre 15% de nouvelles formations afin de répondre aux nouveaux besoins.

FORMATION À DISTANCE

Une pédagogie interactive accessible à tous : classes virtuelles, e-learning, sessions mixtes (présentiel-distanciel).

PARCOURS INDIVIDUELS

100% à distance en face à face avec le formateur pour se former à son rythme en fonction de ses besoins.

MISE À JOUR

Formation mise à jour en 2026.

Les formations n'ayant pas de picto sont collectives et organisées soit en présentiel sur l'un de nos sites de formation, soit en sur-mesure à la demande (plus d'infos p.36).

FORMATIONS 2026

ACCUEIL & CONSEIL 7

- Faire du conseil en séjour hors les murs
- Maîtriser l'accueil et le conseil à distance pour être plus proche de ses clients
- Gérer les clients mécontents et les réclamations
- NEW** • Se positionner face aux incivilités et comportements inadaptés et agressifs
- Accueil commercial : itinéraire d'un client satisfait
- Conseil en séjour : l'accueil à valeur ajoutée
- Conseiller et adapter ses propositions aux publics randonneurs
- Maîtriser la cartographie pour orienter ses clients randonneurs

LANGUES 9

- (Allemand
- (Anglais
- (Espagnol
- (Italien
- (Néerlandais

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA) 10

- (Comprendre l'IA pour l'intégrer à ses pratiques professionnelles
- Boostez votre communication touristique avec l'IA !
- NEW** • Devenir référent IA de sa structure : usages, éthique et gouvernance
- NEW** • Créer et déployer ses propres assistants IA

APIDAE 12

- Découvrir et prendre en main Apidae
- Devenir administrateur local Apidae
- Améliorer la saisie de son offre Apidae

WEB & RÉSEAUX SOCIAUX 13

- (• Communiquer via Instagram
- Investir le réseau social TikTok
- (• Incarner sa marque sur LinkedIn pour booster sa notoriété
- (• Réaliser des campagnes publicitaires percutantes sur les réseaux sociaux
- (• Marketing d'influence : mettre en avant sa destination grâce aux influenceurs
- (• Écrire sur le web à l'heure de l'IA, plaire aux algorithmes et surtout aux utilisateurs
- (• Créer des campagnes newsletters impactantes

OUTILS 15

- (Canva
- Excel
- Google Analytics V4
- Indesign
- Photoshop

COMMUNICATION 17

- L'art de la rédaction : captiver par l'émotion
- Photos et vidéos 100% smartphone
- (• Optimiser ses relations presse
- Relations presse : toucher efficacement les médias nationaux
- Storytelling : l'art et la manière de communiquer autrement
- (• Rester créatif et créer du contenu dans la durée

CONCEPTION D'EXPÉRIENCES 19 ET MÉDIATION

- Poser son corps et sa voix en visite guidée
- Créer et mener une visite décalée
- Transformer une visite touristique en expérience mémorable
- Organiser un évènement de A à Z
- Repenser ses offres clients grâce au design de service
- Ouvrir les portes des entreprises / industries de son territoire au public

DÉVELOPPEMENT DURABLE 21

- Engager sa destination dans une démarche de tourisme durable
- Développer une offre écotourisme sur son territoire
- Repenser sa stratégie boutique autour du durable
- Stratégie RSE : de l'idée au passage à l'action
- Evaluer et suivre la performance durable de sa destination
- Sensibiliser et inciter les visiteurs à adopter des écogestes

STRATÉGIE COMMERCIALE 23

- Rendre sa boutique plus performante
- Mobiliser les socio-pros au sein de son office de tourisme
- Mettre en place une stratégie tarifaire et commerciale pour son hébergement touristique
- Adapter sa stratégie commerciale aux évolutions des clientèles Groupe
- Développer la clientèle affaires sur son territoire
- Dynamiser son réseau de résidents secondaires

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE 25

- Prise de parole en public : être à l'aise et pertinent
- NEW Pitcher : l'art de convaincre en 3 minutes
- Booster la confiance en soi dans son quotidien professionnel
- Retrouver la maîtrise de son temps et alléger sa charge mentale
- Animer des groupes de travail avec des outils d'intelligence collective

RESSOURCES HUMAINES & MANAGEMENT 27

- Manager une équipe : les fondamentaux
- Les fondamentaux de la gestion des RH de mon organisation

- Se former à la mission d'élu.e du CSE
- Actualité sociale et jurisprudentielle
- Développer la cohésion d'équipe autour d'un projet
- Process Communication Model®
- Outil RH branche tourisme : découverte et prise en main

- Devenez référent qualité du label Destination d'Excellence
- Label Destination d'Excellence : se conformer au nouveau référentiel

JURIDIQUE COMPTABILITÉ & FISCALITÉ 34

- Décrypter l'actualité juridique, fiscale et comptable des offices de tourisme
- Comprendre les responsabilités des offices de tourisme dans la promotion des activités de pleine nature
- L'essentiel de la comptabilité publique M4
- La fiscalité commerciale des offices de tourisme en EPIC
- Gérer et administrer un office de tourisme sous forme d'EPIC
- Mettre en place et gérer les régies d'avances et de recettes
- Piloter et développer le produit de la taxe de séjour
- Optimiser la gestion comptable, fiscale et réglementaire de sa boutique / billetterie
- Accompagner ses loueurs de meublés et chambres d'hôtes
- Intégrer les évolutions liées à la réforme des meublés de tourisme
- NEW Accompagner les porteurs de projet d'hébergements touristiques

QUALITÉ, CLASSEMENT & ACCESIBILITÉ 31

- Devenir agent de classement des meublés de tourisme (en présentiel ou à distance)
- Se préparer à l'agrément au classement des meublés de tourisme
- Piloter le label « Famille Plus » au sein de sa station (formation proposée en partenariat avec l'ANMSM)
- Marque Tourisme & Handicap : formation des personnels d'accueil
- Musées et sites touristiques : savoir accueillir les publics en situation de handicap
- Créer et animer des visites et ateliers pour les personnes en situation de handicap
- Créer des audiodescriptions pour les publics déficients visuels

ÉVÈNEMENTS THÉMATIQUES 2026

- Stratégie marketing et visibilité en ligne
- Relation client et expérience utilisateur
- Gestion d'entreprise et pilotage stratégique
- Tourismus durable et responsable

LES TRÈS BONNES RAISONS DE SE FORMER avec Trajectoires Tourisme



Proche de vous



**Des formateurs
experts
de vos métiers**

Plus de 80 formateurs experts à vos côtés. Actifs sur le terrain, formés à une pédagogie moderne, ils sont aussi sélectionnés pour leur connaissance de vos métiers et du secteur.



**Votre satisfaction
avant tout**

Votre satisfaction est notre priorité et l'on progresse chaque jour pour vous offrir le meilleur.



La certification qualité a été délivrée au titre

de la catégorie d'actions suivante : [ACTIONS DE FORMATION](#)

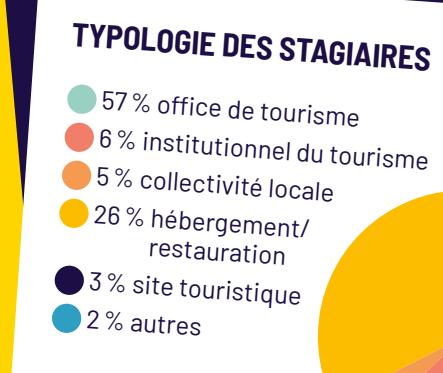
QUAND LES CHIFFRES PARLENT

1312
professionnels
formés en 2025



12 400
heures
de formation

99,5 %
des stagiaires
satisfaits de
leur formation



Données 2025

5 SOLUTIONS pour cultiver vos compétences



Formations collectives

Se former entre pairs à des dates et lieux fixes en présentiel ou à distance.
À plusieurs, on partage et on s'enrichit !



Formations sur mesure

Vos besoins guident nos propositions : sur-mesure ou adaptées du catalogue, pour former vos équipes, chez vous ou dans votre réseau.



Parcours individuels

100% à distance. Lancez-vous quand vous voulez, à votre rythme, avec un programme adapté à vos besoins et votre niveau.



Blog et actualités

Accédez gratuitement à nos articles sur les évolutions de vos métiers et nos formations pour votre montée en compétences.



Évènements Thématiques

Pour renforcer et développer les compétences et connaissances de vos socio-pros, organisez un évènement clé en main sur votre territoire.

On vous dit tout page 37



FORMATIONS SUR MESURE

Des formations sur mesure, pensées avec vous et pour vous

À partir de vos objectifs et de vos enjeux, nous co-construisons des formations personnalisées, directement au sein de votre structure, de votre réseau ou au cœur de votre destination. Nous vous proposons un programme parfaitement adapté à vos besoins concrets et vos futurs projets.

Nos thématiques sont multiples et toujours en lien avec vos réalités et les métiers du tourisme : montée en compétences techniques, outils partagés, dynamique d'équipe, pratiques harmonisées... et bien plus encore !

Une idée en tête ? Discutons-en pour créer la formation qui vous ressemble !

LES ATOUTS DE NOS "SUR-MESURE"

Une formation parfaitement adaptée

à vos enjeux, votre contexte et votre terrain d'action. Une organisation sur mesure pensée pour votre structure, votre réseau ou votre destination.

Choix des dates

une grande flexibilité pour mieux s'adapter à vos plannings.

Choix des lieux

pour suivre la formation au sein de votre entreprise ou dans un lieu choisi spécialement pour l'occasion.

Un accompagnement personnalisé

par un interlocuteur Trajectoires Tourisme à chaque étape du projet.

Des formateurs qui utilisent vos cas concrets

pour un apprentissage directement applicable.

Une solution économique

avec un tarif forfaitaire et des économies sur les frais de déplacement.

4 ÉTAPES POUR UNE FORMATION SUR MESURE RÉUSSIE

Étape #1

Analyse de votre projet et de vos problématiques. Parce qu'un projet de formation comporte des dimensions stratégiques, organisationnelles, pédagogiques, techniques et financières, la phase d'analyse est capitale.

Étape #2

Conception d'un programme personnalisé (en lien avec notre formateur !) et adapté à vos objectifs, la durée souhaitée, le profil des participants, le lieu et le format de votre choix. Nous pouvons également adapter les formations de notre catalogue selon vos besoins.

Étape #3

Réalisation de la formation. Le moment de profiter et d'entrer dans le vif du sujet !

Étape #4

Évaluation de la satisfaction du client et des participants. Bilan sur l'atteinte des objectifs.

Accueil & conseil

NEW

Nouvelle formation



Formation à distance



Formation individuelle



Formation mise à jour

FAIRE DU CONSEIL EN SÉJOUR HORS LES MURS

Vers un accueil mobile gage de proximité

Objectifs

- › Identifier les différences entre accueil dans et hors les murs
- › Préparer son conseil en séjour hors les murs : logistique, documentation
- › Conseiller en toute aisance
- › Évaluer son dispositif d'accueil hors les murs

Public : Conseiller.e en séjour

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 1 jour / 7 h



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

- › Améliorer les « savoir être » en situation d'accueil, en vis-à-vis et à distance
- › Intégrer les arguments commerciaux dans sa connaissance de l'offre touristique
- › Adapter son discours et sa posture aux différents médias (vis à vis, téléphone, mail)
- › Identifier dans une attitude d'écoute proactive les spécificités du client pour lui conseiller la ou les formules commerciales les plus adaptées à sa situation

Public : Conseiller.e en séjour, chargé.e d'accueil

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 4 jours / 14 h

+ Formation uniquement en sur-mesure



GÉRER LES CLIENTS MÉCONTENTS ET LES RÉCLAMATIONS

Apaiser et gérer les tensions avec les clients

Objectifs

- › Comprendre l'impact des profils de personnalité sur la gestion des situations difficiles
- › Connaître les mécanismes du mécontentement
- › Appliquer les techniques appropriées pour gérer les situations difficiles
- › Connaître l'intérêt des actions préventives pour limiter les conflits

Public : Personnel des structures touristiques en charge de l'accueil des publics

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h

NEW

SE POSITIONNER FACE AUX INCIVILITÉS ET COMPORTEMENTS INADAPTÉS ET AGRESSIFS

Découvrir les bonnes postures à adopter

Objectifs

- › Comprendre les mécanismes du conflit et de l'agressivité
- › Poser des limites et faire respecter un cadre
- › Connaître les techniques pour tenter de calmer la crise
- › Se protéger et protéger l'équipe et les usagers

Public : Personnel des structures touristiques en charge de l'accueil des publics

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 1 jour / 7 h

ACCUEIL COMMERCIAL : ITINÉRAIRE D'UN CLIENT SATISFAIT

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

Objectifs

- › Schématiser les parcours clients de ma structure
- › Identifier les opportunités commerciales au service de mes clients
- › Mettre en œuvre des actions commerciales dans le quotidien

Public : Personnel en charge de l'accueil

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h

CONSEIL EN SÉJOUR : L'ACCUEIL À VALEUR AJOUTÉE

Offrir un accueil de qualité et personnalisé

Objectifs

- › Identifier 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 en appliquant les techniques vues en formation

Public : Conseiller.e en séjour des offices de tourisme, personnel d'accueil de sites touristiques

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h



Retrouvez sur notre site
le programme détaillé et
les dates des formations
« Accueil & conseil »

SCANNEZ- MOI

CONSEILLER ET ADAPTER SES PROPOSITIONS AUX PUBLICS RANDONNEURS

Apporter un conseil personnalisé en toutes circonstances aux randonneurs

Objectifs

- › Connaître le contexte d'évolution de la pratique et caractériser les différentes typologies de pratiquants de randonnée pédestre que l'on peut rencontrer sur son territoire
- › Analyser la demande et les capacités du randonneur pour lui faire une proposition de sortie pertinente et attractive selon l'offre randonnée locale
- › Proposer des adaptations à une randonnée en fonction des points d'intérêt locaux et des aléas liés au milieu d'évolution

Public : Conseiller.e en séjour

Durée : 1 jour / 7 h

Formation uniquement en sur-mesure

MAÎTRISER LA CARTOGRAPHIE POUR ORIENTER SES CLIENTS RANDONNEURS

Mettre vos visiteurs sur le bon chemin !

Objectifs

- › Utiliser les informations exposées sur un support cartographique
- › Comprendre les principales fonctionnalités des applis de randonnée/outdoor
- › Assurer un conseil efficace au visiteur avec un support cartographique

Public : Conseiller.e en séjour et toute personne amenée à orienter les visiteurs sur une carte

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 1 jour / 7 h

Langues

NEW Nouvelle formation



Formation à distance



Formation individuelle



Formation mise à jour

ANGLAIS, ALLEMAND, ESPAGNOL, ITALIEN, NÉERLANDAIS

Communiquer efficacement avec
une clientèle internationale

Objectifs

- › Communiquer clairement à l'oral (par téléphone, en face à face) et à l'écrit pour : assurer un accueil et un service de qualité aux visiteurs et touristes étrangers
- › Fournir des informations sur les sites touristiques, les activités et les services disponibles
- › Guider les visiteurs dans leurs déplacements et les assister en cas de situations d'urgence ou de besoins liés à leur séjour
- › Développer ses connaissances linguistiques pour gagner en aisance et fluidité dans ses échanges

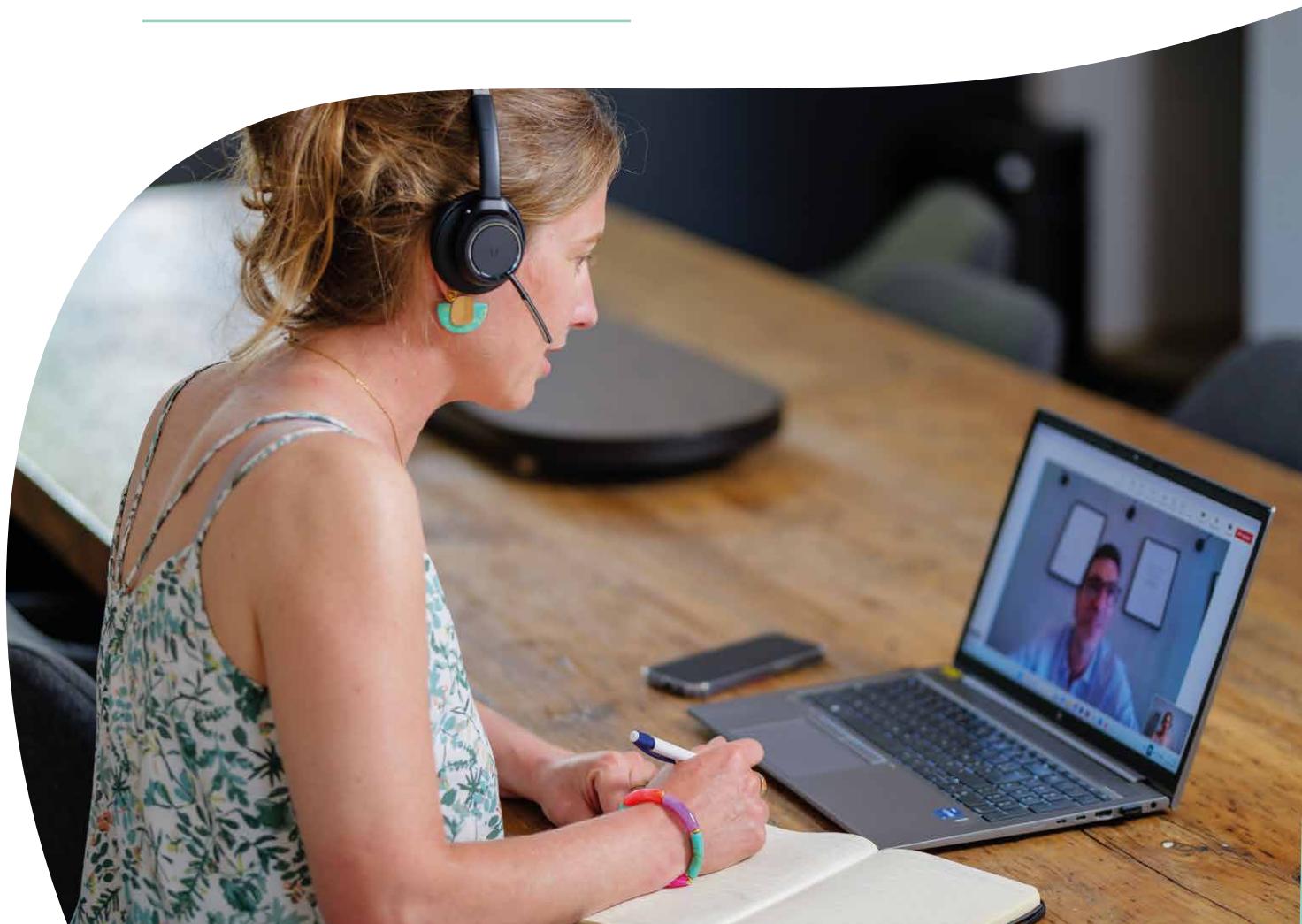
Public : Tout public, tout niveau

Tarif : 850 € HT • **Durée :** 10 h



 SCANNEZ-MOI

Retrouvez sur notre site
le programme détaillé des
formations « Langues »



Intelligence Artificielle

NEW

Nouvelle formation



Formation à distance



Formation individuelle



Formation mise à jour



COMPRENDRE L'IA POUR L'INTÉGRER À SES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Démystifier et expérimenter

Objectifs

- › Identifier les familles de cas d'usage IA pertinentes pour son contexte métier
- › Concevoir un process alimenté par IA avec des outils adaptés
- › Concevoir une démarche IA pour une tâche récurrente
- › Expérimenter et encadrer l'usage de l'IA (contrôle, test, RGPD, sécurité et sobriété) numérique

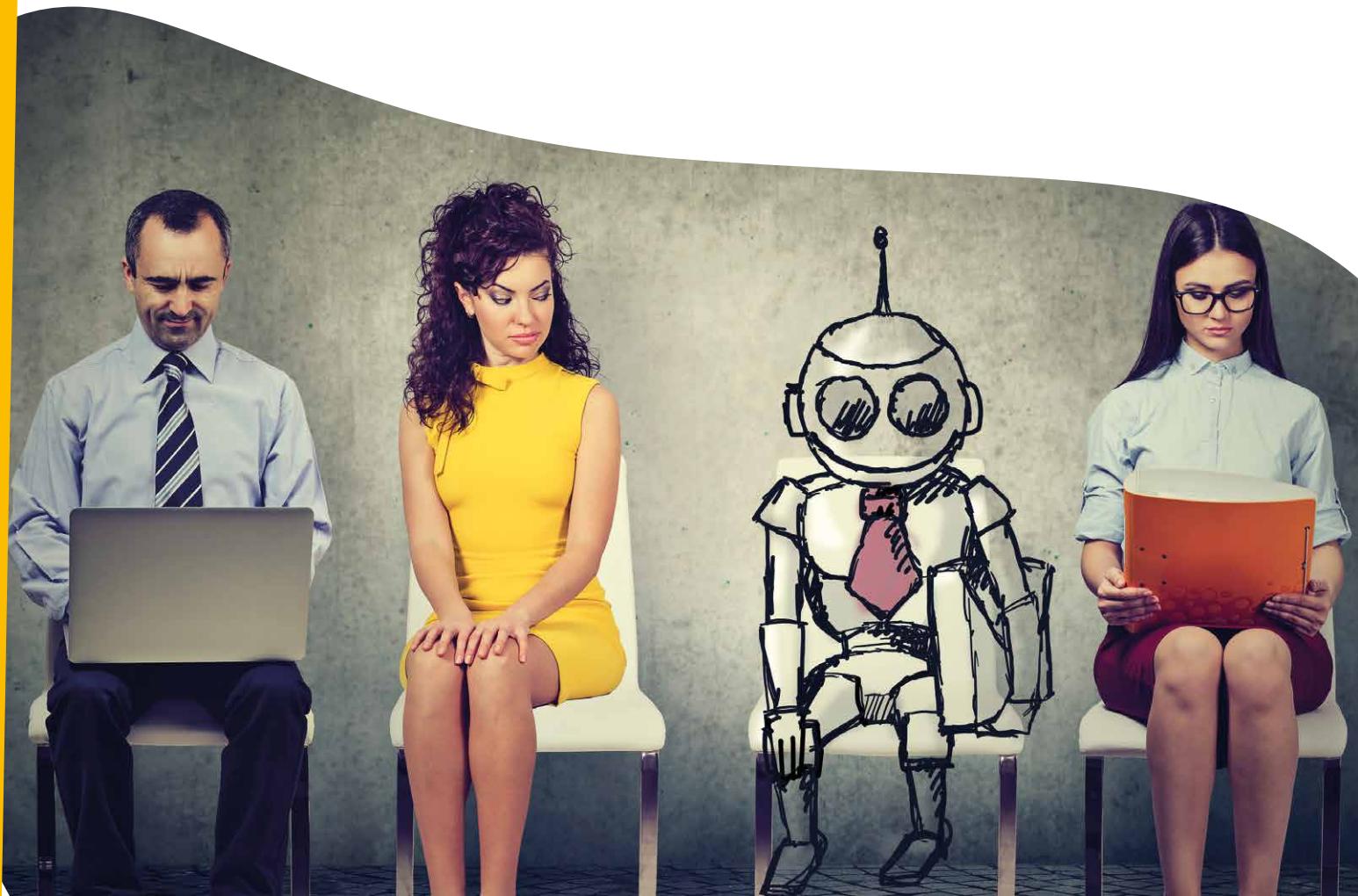
Public : Tout public**Tarif :** 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h**NEW**

DEVENIR RÉFÉRENT IA DANS SA STRUCTURE : USAGES, ÉTHIQUE ET GOUVERNANCE

Accompagner l'utilisation de l'IA

Objectifs

- › Analyser les usages et limites des IA génératives dans le tourisme
- › Construire une charte d'usage interne de l'IA intégrant RGPD, éthique et gouvernance
- › Accompagner ses collègues dans l'appropriation raisonnée de l'IA
- › Mettre en place un plan d'action pour déployer et encadrer les usages IA dans sa structure

Public : Collaborateur.rice.s amené.e.s à avoir une fonction transversale de référent.e / animateur.rice IA dans sa structure**Tarif :** 1050 € HT • **Durée :** 3 jours / 21 h

BOOSTEZ VOTRE COMMUNICATION TOURISTIQUE AVEC L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA) !

Maîtriser les fondamentaux de l'IA et l'intégrer dans sa stratégie

Objectifs

- › Maîtriser les principaux outils et techniques d'IA générative pour produire rapidement des contenus textuels et visuels de qualité professionnelle adaptés à la communication touristique
- › Exploiter l'IA pour optimiser sa stratégie de communication digitale (référencement, publicité, veille, analyse de données)
- › Connaître les cas d'usage avancés de l'IA en communication touristique (automatisation, vidéo multilingue, montage vidéo) et être capable de les mettre en œuvre
- › Intégrer l'IA générative de façon experte et éthique dans un projet de communication touristique en respectant le cadre juridique

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

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h

NEW CRÉER ET DÉPLOYER SES PROPRES ASSISTANTS IA

Concevoir et intégrer son assistant

Objectifs

- › Identifier les cas d'usage pertinents pour un assistant IA dans son métier et évaluer leur valeur ajoutée
- › Concevoir et configurer un assistant IA personnalisé à l'aide d'outils no-code/low-code, en appliquant les principes du design conversationnel
- › Automatiser l'assistant IA en le connectant à des systèmes existants (CRM, messagerie, documents internes)
- › Déployer l'assistant sur des supports numériques adaptés (site web, application mobile, messagerie instantanée) tout en respectant les bonnes pratiques éthiques et environnementales

Public : Professionnel.le de l'accueil,
du commerce et du marketing

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h



SCANNEZ-MOI

Retrouvez sur notre site
le programme détaillé et
les dates des formations
« Intelligence Artificielle »

Apidae

NEW

Nouvelle formation



Formation à distance



Formation individuelle



Formation mise à jour

DÉCOUVRIR ET PRENDRE EN MAIN APIDAE

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

Objectifs

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

Public : Nouvel.le utilisateur.rice de l'outil Apidae

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h

DEVENIR ADMINISTRATEUR LOCAL APIDAE

Prendre en main la fonction de référent Apidae de son office de tourisme

Objectifs

- › Administrer les comptes utilisateurs et les droits sur Apidae
- › Paramétriser les préférences membre
- › Anticiper la collecte et la saisie en fonction des délais imposés par la communication
- › Comprendre & Assurer le rôle de veille qualité de la saisie

Public : Futur.e administrateur.rice local.e Apidae

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 1 jour / 7 h

Retrouvez sur notre site web le contenu complet et l'agenda des formations : Apidae

AMÉLIORER LA SAISIE DE SON OFFRE APIDAE

Qualifier ses données dans Apidae pour mieux communiquer

Objectifs

- › Identifier les canaux de diffusion des données Apidae et en comprendre les spécificités éditoriales
- › Mettre en valeur son territoire et son offre sans pour autant être racoleur
- › Utiliser la recherche avancée pour identifier des erreurs récurrentes

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

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 1 jour / 7 h



SCANNEZ-MOI

Retrouvez sur notre site le programme détaillé et les dates des formations « Apidae »



Web & Réseaux Sociaux

NEW

Nouvelle formation



Formation à distance



Formation individuelle



Formation mise à jour



COMMUNIQUER VIA INSTAGRAM

Faire décoller l'engagement de son compte Instagram

Objectifs

- › Définir une stratégie de contenu marketing pour Instagram
- › Créer des publications optimisées et enrichies pour un usage Instagram professionnel
- › Utiliser la publicité pour promouvoir ses publications et développer ses ventes

Public : Responsable marketing digital, chargé.e de communication web, community manager

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 2 jours / 7h

INVESTIR LE RÉSEAU SOCIAL TIKTOK

Décrypter et maîtriser le média social qui touche les jeunes

Objectifs

- › Expliquer l'écosystème TikTok, son application, son outil publicitaire et l'animation de sa communauté
- › Créer des vidéos, du script au montage, avec des transitions et participer 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 : 350 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h



INCARNER SA MARQUE SUR LINKEDIN POUR BOOSTER SA NOTORIÉTÉ

Exploiter pleinement le potentiel de ce réseau social

Objectifs

- › Analyser les pratiques actuelles sur LinkedIn et en comprendre les enjeux
- › Concevoir sa stratégie LinkedIn pour en faire le média B2B
- › Mettre en œuvre des techniques avancées de publication et d'engagement propres à LinkedIn
- › Identifier des partenariats affinitaires pour étendre son réseau

Public : Community manager, chargé.e de communication et marketing, Direction, RH, ou toute personne en charge d'un profil ou d'une page LinkedIn

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h



RÉALISER DES CAMPAGNES PUBLICITAIRES PERCUTANTES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Lancer une campagne SMO de A à Z

Objectifs

- › Analyser et maîtriser les fonctionnalités de la plateforme Meta
- › Identifier les bonnes pratiques visuelles et rédactionnelle
- › Crée une campagne de publicité efficace assortie d'indicateurs pertinents

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

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 2 jours / 7h



MARKETING D'INFLUENCE : METTRE EN AVANT SA DESTINATION GRÂCE AUX INFLUENCEURS

Créer et déployer une stratégie d'influence efficace

Objectifs

- › Lister les différents types d'influenceurs
- › Identifier le bon partenariat et ses modalités
- › Structurer une campagne de marketing d'influence
- › Mesurer les résultats de la campagne d'influence

Public : Responsable marketing digital, chargé.e de communication et/ou community manager

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 2 jours / 7h



ÉCRIRE SUR LE WEB À L'HEURE DE L'IA, PLAIRE AUX ALGORITHMES ET SURTOUT AUX UTILISATEURS

Optimiser sa rédaction pour le web et les réseaux sociaux

Objectifs

- › Maîtriser les dernières évolutions du SEO et GSO pour optimiser ses techniques de rédaction pour le web et les réseaux sociaux
- › Comprendre les utilisateurs de 2026 pour adapter son discours, sur la forme comme sur le fond
- › Exploiter efficacement l'IA pour améliorer les performances de ses contenus et les mesurer avec des tableaux de bord précis
- › Rédiger une ligne éditoriale cohérente avec la stratégie de sa structure et les nouvelles attentes des voyageurs

Public : Webmaster, chargé.e de communication

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h



CRÉER DES CAMPAGNES NEWSLETTERS IMPACTANTES

Réussir à engager ses audiences

Objectifs

- › Définir les objectifs et le positionnement éditorial d'une newsletter
- › Produire des contenus clairs, percutants et attractifs
- › Segmenter les audiences et optimiser la délivrabilité des envois
- › Analyser les résultats d'une campagne et piloter l'amélioration continue

Public : Chargé.e de communication, webmaster Personnes ayant déjà mis en place une newsletter ou ayant un projet de newsletter

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h



SCANNEZ-MOI

Retrouvez sur notre site le programme détaillé et les dates des formations « Web & réseaux sociaux »



Outils

NEW

Nouvelle formation



Formation à distance



Formation individuelle



Formation mise à jour



CANVA

Maîtriser Canva en 10 h (niveau débutant)



Objectifs

- › Créer des visuels attractifs en utilisant les fonctionnalités de base et avancées de Canva
- › Personnaliser des modèles prédéfinis pour répondre aux besoins spécifiques d'un projet
- › Organiser des éléments graphiques de manière harmonieuse en appliquant les principes de design
- › Collaborer avec d'autres utilisateurs sur des projets partagés en utilisant les outils de collaboration de Canva

Public : Tout public

Tarif : 750 € HT • **Durée :** 10 h



PHOTOSHOP

De la retouche photo à la création graphique en 10 h



Objectifs

- › Comprendre les principales fonctionnalités de Photoshop et naviguer dans l'interface
- › Retoucher des images pour améliorer leur qualité et corriger les imperfections
- › Créer des compositions graphiques en utilisant des calques, des filtres, et des effets
- › Exporter des visuels optimisés pour le web ou l'impression, en fonction des besoins du projet

Public : Tout public, tout niveau

Tarif : 750 € HT • **Durée :** 10 h



INDESIGN

Créez et publiez des documents complexes en 10 h



Objectifs

- › Comprendre l'interface et les outils d'InDesign pour naviguer efficacement dans le logiciel
- › Créez des documents multi-page avec une mise en page professionnelle, en utilisant les gabarits, les marges, et les colonnes
- › Appliquer des styles de paragraphe et de caractère pour uniformiser la mise en forme des textes
- › Préparer un document pour l'impression ou l'exportation numérique, en respectant les exigences techniques de production

Public : Tout public, tout niveau

Tarif : 750 € HT • **Durée :** 10 h



GOOGLE ANALYTICS V4

Comprendre et l'exploiter pour booster votre stratégie digitale en 10 h



Objectifs

- › Naviguer dans l'interface de GA4 et configurer un compte pour le suivi des données de site web
- › Analyser le trafic et le comportement des utilisateurs en utilisant des rapports et des métriques dans GA4
- › Mettre en place et configurer des événements de suivi et des objectifs pour mesurer les performances des actions
- › Segmenter les utilisateurs et exploiter les données pour optimiser les performances du site web

Public : Tout public, tout niveau

Tarif : 750 € HT • **Durée :** 10 h



EXCEL

Des bases à la création de tableaux complexes en 10 h

Objectifs

- › Naviguer dans l'interface d'Excel, gérer des classeurs pour créer et organiser des feuilles de calcul
- › Saisir, formater et manipuler des données afin de les présenter de manière structurée et lisible
- › Appliquer des formules et des fonctions de base pour réaliser des calculs et analyser des données
- › Créer et personnaliser des graphiques et des tableaux croisés dynamiques pour visualiser des données de manière claire

Public : Tout public, tout niveau

Tarif : 750 € HT • **Durée :** 10 h



SCANNEZ-MOI

Retrouvez sur notre site le programme détaillé des formations « Outils »



Communication

NEW

Nouvelle formation



Formation à distance



Formation individuelle



Formation mise à jour

L'ART DE LA RÉDACTION : CAPTIVER PAR L'ÉMOTION

Maîtriser les techniques de rédaction pour émouvoir et convaincre

Objectifs

- › Maîtriser les techniques de rédaction faisant appel aux cinq sens
- › Définir un angle et une bonne accroche
- › Appliquer la description sensorielle aux destinations touristiques
- › Faire passer une émotion à travers ses textes

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

Tarif : 1050 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

PHOTOS ET VIDÉOS 100 % SMARTPHONE

Réaliser des photos et vidéos de qualité avec son téléphone

Objectifs

- › Décrire le marketing de l'image pour intégrer ses visuels dans une stratégie social media
- › Identifier les règles de base et les bonnes pratiques de la vidéo et de la photo
- › Scénariser une histoire
- › Utiliser les logiciels efficaces de création, montage et diffuser ses visuels et vidéos

Public : Tout public

Tarif : 1050 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h



OPTIMISER SES RELATIONS PRESSE

Affiner et affûter ses outils de communication avec la presse

Objectifs

- › Identifier le fonctionnement, les pratiques et les attentes des journalistes
- › Concevoir une stratégie d'influence (relations presse / influenceurs)
- › Maîtriser les outils RP (offline et online) pour toucher de façon efficace les journalistes
- › Évaluer l'impact de ses actions RP

Public : Chargé.e de communication ou de relations presse (au moins 25 % du temps de travail)

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

RELATIONS PRESSE : TOUCHER EFFICACEMENT LES MÉDIAS NATIONAUX

Bâtir une stratégie de RP personnalisée pour communiquer à l'échelle nationale

Objectifs

- › Identifier ses médias (traditionnels comme nouveaux médias) nationaux cœur de cible et les angles susceptibles de les intéresser
- › Sélectionner les bons supports et les bonnes actions pour toucher ces médias
- › Collaborer en partenariat pour mutualiser les moyens et les actions
- › Adapter ses relations presse pour les rendre plus responsables

Public : Chargé.e des relations presse avec une pratique confirmée

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h



STORYTELLING : L'ART ET LA MANIÈRE DE COMMUNIQUER AUTREMENT

Maîtriser un outil au service
de votre stratégie de contenus

Objectifs

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

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

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h



RESTER CRÉATIF ET CRÉER DU CONTENU DANS LA DURÉE

Générer un an d'idées de contenus
et gagner en productivité

Objectifs

- › Identifier les sujets les plus recherchés par vos voyageurs
- › Expérimenter la technique de création d'idées pour son calendrier éditorial
- › Organiser le recyclage de ses contenus avec efficacité
- › Implémenter la méthode du batching dans sa routine de production de contenus

Public : Chargé.e de communication, Content Manager, Community Manager, Chargé.e de marketing

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h



Retrouvez sur notre site
le programme détaillé et
les dates des formations
« Communication »

SCANNER MOI

Conception d'expériences et médiation

NEW

Nouvelle formation



Formation à distance



Formation individuelle



Formation mise à jour

POSER SON CORPS ET SA VOIX EN VISITE GUIDÉE

Capter l'attention du public grâce aux outils des comédiens

Objectifs

- › 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.trice, toute personne en charge de la conception et l'animation de visites et animations ayant déjà mené des visites

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 1 jour / 7 h

CRÉER ET MENER UNE VISITE DÉCALÉE

Proposer des visites guidées originales et attractives

Objectifs

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

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

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h

TRANSFORMER UNE VISITE TOURISTIQUE EN EXPÉRIENCE MÉMORABLE

Réinventer son offre pour captiver son public

Objectifs

- › Identifier les tendances actuelles des visites touristiques
- › Identifier les attentes du public pour construire une visite
- › Apprendre à concevoir une visite adaptée à son contexte et ses moyens
- › Choisir les moyens de communiquer son offre sur différents canaux

Public : Chargé.e de la conception d'une offre de visite touristique, médiateur.trices, chargés des publics

Durée : 2 jours / 14 h

⊕ Formation uniquement en sur-mesure

ORGANISER UN ÉVÈNEMENT DE A À Z

Devenir un super organisateur d'évènements

Objectifs

- › Concevoir un évènement cohérent avec la stratégie du territoire et adapté à son public
- › Organiser et planifier toutes les étapes du projet
- › Mobiliser et coordonner les partenaires et intervenants dans une dynamique collective
- › Évaluer l'impact de l'évènement et intégrer des critères de durabilité

Public : Chargé.e d'animation et/ou d'évènementiel

Tarif : 1050 € HT • **Durée :** 3 jours / 21 h



REPENSER SES OFFRES CLIENTS GRÂCE AU DESIGN DE SERVICE

Penser client pour mieux le comprendre

Objectifs

- › 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 : Toute personne souhaitant développer de nouveaux services au sein d'une structure touristique

Tarif : 1050 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

OUVRIR LES PORTES DES ENTREPRISES/INDUSTRIES DE SON TERRITOIRE AU PUBLIC

Développer le tourisme de savoir-faire en conseillant les entreprises de son territoire

Objectifs

- › Identifier les conditions d'ouverture des entreprises/industries au public
- › Formuler les arguments pour convaincre et rassurer ces structures

Public : Directeur.rice, chargé.e de développement, chargé.e de partenariat

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h



□ SCANNEZ-MOI

Retrouvez sur notre site le programme détaillé et les dates des formations « Conception d'expériences & médiation »

Développement durable

NEW

Nouvelle formation



Formation à distance



Formation individuelle



Formation mise à jour

ENGAGER SA DESTINATION DANS UNE DÉMARCHE DE TOURISME DURABLE

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

Objectifs

- › Expliquer les grands enjeux du développement durable appliqués au tourisme
- › Etablir un diagnostic de durabilité de sa destination
- › Créer un plan d'action vers une transition de sa destination
- › Détecter les indicateurs de performance durable pour sa destination

Public : Chargé.e de développement touristique sur un territoire

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h

DÉVELOPPER UNE OFFRE ÉCOTOURISME SUR SON TERRITOIRE

Concevoir et déployer une offre touristique durable en impliquant les partenaires de son territoire

Objectifs

- › Identifier les enjeux socio-écologiques du secteur du tourisme, les obligations associées et les attentes des différentes parties prenantes
- › Distinguer la notion d'écotourisme et les différences avec le tourisme durable, le tourisme vert et le slow tourisme
- › Évaluer le potentiel de sa destination pour le développement d'une offre écotouristique
- › Connaître la méthode pour concevoir et commercialiser une offre écotouristique

Public : Chargé.e de mission tourisme ayant déjà un projet d'offre écotourisme

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h

REPENSER SA STRATÉGIE BOUTIQUE AUTOUR DU DURABLE

Trouver des solutions et actions plus durables pour sa boutique

Objectifs

- › Identifier les différentes dimensions du durable et les champs d'application dans la boutique
- › Différencier les critères durable d'un produit
- › Structurer des partenariats pour valoriser les savoir-faire locaux
- › Concevoir son plan d'action

Public : Directeur.rice, responsable du service commercial ou accueil d'une structure touristique, responsable de la boutique. Si possible : s'occuper de la boutique de l'OT, au moins à temps partiel, avoir suivi au préalable la formation « Rendre sa boutique plus performante » (cf. page n°23)

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 1 jour / 7 h

STRATÉGIE RSE : DE L'IDÉE AU PASSAGE À L'ACTION

Prendre en compte les enjeux environnementaux, sociaux et économiques

Objectifs

- › Comprendre les enjeux, le contexte, les textes et normes de référence
- › Identifier et prioriser les enjeux environnementaux et sociaux de son organisation
- › Construire sa stratégie RSE autour d'objectifs qualitatifs et quantitatifs et d'une feuille de route opérationnelle
- › Identifier et mobiliser les parties prenantes clefs de sa stratégie RSE (clients et partenaires)

Public : Référent.e RSE, référent.e qualité et/ou RH

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h



ÉVALUER ET SUIVRE LA PERFORMANCE DURABLE DE SA DESTINATION

Concevoir un tableau de bord d'indicateurs de tourisme durable

Objectifs

- › Définir les attentes et les thématiques clés à observer en matière de tourisme durable et responsable, au regard de la stratégie de son territoire
- › Identifier les sources et méthodologies à exploiter sur les 3 piliers du tourisme durable (dimension environnementale, sociale et économique)
- › Concevoir son tableau de bord territorial d'indicateurs du tourisme durable et responsable et phaser sa mise en œuvre dans le temps
- › Expérimenter sa mise en œuvre pour des premiers indicateurs, partager son expérience et se comparer

Public : Chargé.e de l'observation du tourisme et/ou de la mise en place d'une mesure ou d'un tableau de bord d'indicateurs du tourisme durable dans les prochains 6 mois

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 4 jours / 14 h



SENSIBILISER ET INCITER LES VISITEURS À ADOPTER DES ÉCOGESTES

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

Objectifs

- › Identifier les biais et leviers décisionnels préalables à la création de nudge
- › Créer des nudges (en intelligence collective)
- › Juger l'efficience d'un nudge

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

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h



SCANNEZ-MOI

Retrouvez sur notre site le programme détaillé et les dates des formations « Développement durable »

Stratégie commerciale

NEW

Nouvelle formation



Formation à distance



Formation individuelle



Formation mise à jour



RENDEZ SA BOUTIQUE PLUS PERFORMANTE

Booster le chiffre d'affaires de sa boutique

Objectifs

- › Identifier ses objectifs pour sa boutique
- › Construire une gamme de produits
- › Savoir valoriser et rendre une boutique attractive par la mise en scène de produits
- › Connaître des indicateurs clés pour gérer sa boutique

Public : Directeur.rice, responsable du service commercial, accueil ou boutique

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h



MOBILISER LES SOCIO-PROS AU SEIN DE SON OFFICE DE TOURISME

Développer une gamme de produits attractifs pour les acteurs touristiques

Objectifs

- › Savoir structurer et présenter une offre de services claire et attractive pour les socio-pros
- › Être capable de choisir et mettre en œuvre des actions de prospection et de fidélisation adaptées
- › Adopter une posture d'animation et de conseil qui valorise le rôle de l'OT auprès des socio-pros
- › Intégrer de nouveaux outils (digital, IA) pour mieux cibler, communiquer et suivre ses partenaires

Public : Chargé.e d'animation de son réseau de partenaires

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h

METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE TARIFAIRES ET COMMERCIALE POUR SON HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

Boostez votre taux de remplissage en élaborant une politique tarifaire et de distribution

Objectifs

- › Identifier les principaux indicateurs de gestion
- › Définir des tarifs compétitifs
- › Optimiser la politique tarifaire et la distribution
- › Élaborer un plan d'action stratégique

Public : Hébergeur : propriétaire de gîtes, chambres d'hôtes et meublés de tourisme en priorité, gérant de camping, hôtelier

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 3 jours / 14 h

En présentiel et à distance

ADAPTER SA STRATÉGIE COMMERCIALE AUX ÉVOLUTIONS DES CLIENTÈLES GROUPE

Conquérir les clientèles Groupe par une offre et une commercialisation attractives

Objectifs

- › Comprendre les évolutions et les attentes de la clientèle groupe dans le secteur touristique
- › Identifier les nouvelles opportunités de développement commercial
- › Appliquer des stratégies commerciales adaptatives aux besoins changeants des clientèles Groupe
- › Élaborer un plan d'action concret pour optimiser la performance commerciale du groupe touristique

Public : Chargé.e de commercialisation Groupes

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h



DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE AFFAIRES SUR SON TERRITOIRE

Devenir une destination MICE

Objectifs

- › Etablir un diagnostic de votre activité et évaluer son potentiel sur ce marché face aux attentes des clients
- › Identifier ses cibles, les canaux et outils de commercialisation et communication induits
- › Identifier les bonnes pratiques pour construire une offre séduisante, la commercialiser et la réaliser

Public : Chargé.e de développement clientèle affaires

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h



Retrouvez sur notre site
le programme détaillé
et les dates des formations
« Stratégie commerciale »

SCANNEZ-MOI

DYNAMISER SON RÉSEAU DE RÉSIDENTS SECONDAIRES

Élaborer une stratégie et déployer un plan d'actions pour animer son réseau

Objectifs

- › Définir ses objectifs vis-à-vis des résidents secondaires
- › Identifier les différents profils de résidents secondaires et leurs attentes
- › Élaborer une stratégie complète de création et d'animation de réseaux de résidents secondaires
- › Développer et mettre en œuvre un plan d'actions adapté aux profils et aux besoins des résidents secondaires

Public : Chargé.e de mission tourisme, marketing ou promotion, animateur.rice de réseau en office de tourisme ou collectivité territoriale

Durée : 2 jours / 14 h

Formation uniquement en sur-mesure

Efficacité professionnelle

NEW

Nouvelle formation



Formation à distance



Formation individuelle



Formation mise à jour

PRISE DE PAROLE EN PUBLIC : ÊTRE À L'AISE ET PERTINENT

Relever un défi professionnel et personnel

Objectifs

- › Adapter sa prise de parole en fonction des situations
- › Construire son message et son argumentaire pour convaincre
- › Découvrir les fondamentaux de l'oralité : posture et communication non verbale
- › Gérer son stress

Public : Tout public**Tarif :** 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h

PITCHER : L'ART DE CONVAINCRE EN 3 MINUTES

Être persuasif et capter l'attention de son auditoire

Objectifs

- › Définir le fil rouge de son pitch
- › Organiser ses idées à l'oral
- › Adapter son discours à différents destinataires et contextes
- › Capter et garder l'attention de son public

Public : Tout public**Tarif :** 350 € HT • **Durée :** 1 jour / 7 h

BOOSTER LA CONFIANCE EN SOI DANS SON QUOTIDIEN PROFESSIONNEL

Gagner en assurance et en confiance au travail

Objectifs

- › Prendre confiance en soi et assurer avec sérénité sa fonction au sein de l'entreprise
- › Développer son assurance, son charisme
- › Prendre conscience de ses atouts pour développer son estime de soi

Public : Tout public**Tarif :** 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h

RETRouver LA MAÎTRISE DE SON TEMPS ET ALLÉGER SA CHARGE MENTALE

Renforcer son efficacité et sa confiance

Objectifs

- › Identifier ses priorités et planifier ses activités dans un environnement multitâche
- › Utiliser des outils pour réduire sa charge mentale et ainsi prévenir les risques psychosociaux
- › Adopter des routines de concentration efficaces pour renforcer son efficacité et sa confiance en soi
- › Garder la maîtrise de son temps grâce à une meilleure connaissance de soi et une communication assertive (intelligence émotionnelle)

Public : Tout public**Tarif :** 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h



ANIMER DES GROUPES DE TRAVAIL AVEC DES OUTILS D'INTELLIGENCE COLLECTIVE

Développer la coopération dans l'animation de groupes de travail ou de collectifs

Objectifs

- › Définir une stratégie d'animation tenant compte du contexte et des livrables visés
- › Concevoir une séquence d'animation en présentiel ou à distance avec les techniques adaptées pour un objectif spécifique
- › Utiliser des techniques ou des processus pour animer une séquence en intelligence collective ou en créativité

Public : Tout public

Tarif : 1050 € HT • **Durée :** 4 jours / 20 h

En présentiel et à distance



SCANNEZ-MOI

Retrouvez sur notre site le programme détaillé et les dates des formations « Efficacité professionnelle »



Ressources humaines & management

NEW

Nouvelle formation



Formation à distance



Formation individuelle



Formation mise à jour

MANAGER UNE ÉQUIPE : LES FONDAMENTAUX

Adopter des outils et développer des compétences managériales

Objectifs

- › Comprendre les différentes dimensions de la mission de manager
- › Identifier les différentes situations (conflits, désengagement, démotivation...) et appliquer les bons process
- › Identifier les techniques d'adhésion individuelle et collective
- › Développer son agilité managériale en fonction des circonstances (télétravail, distance, contexte sanitaire...)

Public : Responsable ou futur.e responsable d'équipe

Tarif : 1050 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DE MON ORGANISATION

Soutenir pour sécuriser ses pratiques RH

Objectifs

- › Connaître les bases du droit du travail et les dispositions conventionnelles pour sécuriser ses pratiques
- › Acquérir une méthodologie pour gérer les ressources de son organisation
- › Identifier les outils au service de la fonction RH pour favoriser le dialogue social et la qualité de vie au travail

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

Tarif : 1050 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

SE FORMER À LA MISSION D'ÉLU.E DU CSE (SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL)

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

Objectifs

- › Cerner son rôle en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail (SSCT)
- › Prévenir, déceler et mesurer les risques professionnels
- › Analyser les conditions de travail
- › Mettre en oeuvre les méthodes et procédés pour prévenir les risques professionnels et améliorer les conditions de travail

Public : Élu.e CSE

Tarif : 1750 € HT • **Durée :** 5 jours / 35h

ACTUALITÉ SOCIALE ET JURISPRUDENTIELLE

Maîtriser les nouvelles obligations et anticiper les tendances en OGD

Objectifs

- › Approfondir un thème clé de la gestion RH ayant un impact opérationnel quotidien
- › Maîtriser les nouvelles obligations légales et réglementaires
- › Adapter les pratiques RH en conformité avec les réformes récentes
- › Anticiper les futures tendances de la législation sociale

Public : Directeur.ice, responsable et assistant.e de ressources humaines, et toute personne ayant des missions en rapport avec la gestion des ressources humaines en OGD

Tarif : 520 € HT • **Durée :** 3 jours / 10h



DÉVELOPPER LA COHÉSION D'ÉQUIPE AUTOUR D'UN PROJET

Utiliser la pleine potentialité des ressources et compétences de chacun, dans une démarche créative qui motive les équipes

Objectifs

- › Identifier la vision commune du projet de stratégie de l'office de tourisme
- › Prendre conscience de ses comportements et réactions en situation de travail en équipe
- › Développer la connaissance de soi et l'intelligence émotionnelle
- › Communiquer positivement au quotidien, optimiser et modéliser les bonnes pratiques

Public : Personnel d'office de tourisme, équipes engagées dans une démarche ou un projet structurant

Durée : 2 jours / 14 h

+ Formation uniquement en sur-mesure

PROCESS COMMUNICATION MODEL®

Adapter sa communication au profil de son interlocuteur avec la méthode de management de 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 : Tout professionnel de la branche tourisme (offices du tourisme, ADT, CRT, salariés des Gîtes de France)

Tarif : Action Collective Régionale AURA financée à 100 % par la Branche Tourisme pour les salariés de droits privés • **Durée :** 4 jours / 28 h

OUTIL RH BRANCHE TOURISME : DÉCOUVERTE ET PRISE EN MAIN

Connaître les fonctionnalités de l'outil RH de branche et le paramétrier

Objectifs

- › Connaître le référentiel d'activité de branche et les différentes familles d'activité
- › Connaître les fonctionnalités de l'outil RH de branche
- › Paramétrier l'outil dans sa structure
- › Créer une fiche de poste à partir du référentiel et de l'outil

Public : Responsables RH, directeurs.rices, responsables emploi/formation des Organismes Locaux de Tourisme (OT / ADT / CRT / Salariés des Gîtes de France)

Tarif : Action Collective Régionale AURA financée à 100 % par la Branche Tourisme pour les salariés de droits privés • **Durée :** 1 jour / 7 h



SCANNEZ-MOI

Retrouvez sur notre site le programme détaillé et les dates des formations « Ressources humaines & management »

Marketing de destination

NEW

Nouvelle formation



Formation à distance



Formation individuelle



Formation mise à jour

MOBILISER LES ACTEURS DE SA DESTINATION AUTOUR D'UN PROJET

Travailler main dans la main avec des acteurs de tout horizon pour mener à bien un projet

Objectifs

- › Connaitre et comprendre les clés des relations non hiérarchiques et de la coopération
- › Mobiliser et impliquer les acteurs de sa destination sur un projet
- › Développer et fidéliser un réseau d'acteurs sur un projet commun

Public : Personne en charge d'un projet collectif (hors équipe / hors management) souhaitant faire évoluer leurs modes d'animation et/ou souhaitant partager des responsabilités avec les acteurs touristiques du territoire

Durée : 4 jours / 21h

Formation uniquement en sur-mesure

INTÉGRER LES HABITANTS DANS LA STRATÉGIE TOURISTIQUE DE SA DESTINATION

Les habitants : acteurs clés de sa stratégie de développement touristique

Objectifs

- › Identifier la tendance du tourisme de proximité et les attentes des habitants
- › Définir ses objectifs vis-à-vis des habitants
- › Distinguer les catégories d'habitants à impliquer dans la stratégie touristique
- › Élaborer un projet de plan d'actions pour associer et cibler les habitants de sa destination

Public : Directeur.ice, chargé.e de mission tourisme, marketing ou promotion, animateur de réseau, des offices de tourisme ou collectivités territoriales

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h

LES CLÉS DU MARKETING DANS LE TOURISME

Définir et déployer sa stratégie et son plan d'action marketing

Objectifs

- › Comprendre la démarche marketing, ses enjeux et bénéfices pour les destinations touristiques
- › Acquérir une méthodologie par étape pour définir et formaliser sa stratégie marketing
- › Décliner un plan marketing opérationnel dans les 4 champs du marketing mix (produit, prix, commercialisation, communication)
- › Mettre en place un suivi des résultats (KPI / tableaux de bord) pour ajuster ses actions marketing

Public : Directeur.ice, responsable d'office de tourisme, chargé.e de mission tourisme au sein d'une collectivité

Tarif : 1050 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

METTRE EN PLACE ET ANIMER UN OBSERVATOIRE LOCAL DU TOURISME

Structurer une observation territoriale du tourisme

Objectifs

- › Comprendre les bases des 4 piliers de l'observation touristique
- › Concevoir la trame d'un tableau de bord d'indicateurs adapté à son territoire
- › Analyser et interpréter les résultats de l'observation
- › Formaliser un premier plan d'actions

Public : Personnel en charge de l'observation touristique

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h

LES TOURNAGES DE FILMS ET SÉRIES AU SERVICE DE LA PROMOTION DU TERRITOIRE

Enjeux, retombées économiques et d'image pour le territoire

Objectifs

- › Valoriser son territoire comme destination de tournage
- › Accueillir une équipe de tournage
- › Déployer une stratégie de communication autour du film

Public : Personnel en charge de la promotion et de l'attractivité du territoire (OGD ou collectivité territoriale) ayant une bonne connaissance de son territoire, de son patrimoine naturel et bâti, de son histoire, des acteurs sociaux, culturels et industriels

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 1 jour / 7 h

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

Connaître la cible vélo et développer une offre adaptée

Objectifs

- › Créer et/ou disposer de produits et services adaptés
- › Identifier les profils et attentes des différentes clientèles
- › Designer des expériences clients pour enrichir son offre
- › Adapter sa communication selon ses cibles

Public : Chargé.e du développement et/ou de la commercialisation au sein de toute structure touristique

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 4 jours / 14 h

CRÉER UN PRODUIT RANDO/VÉLO ATTRACTIF

De la stratégie à la mise en œuvre, construisez votre séjour pour attirer les passionnés d'outdoor

Objectifs

- › Comprendre l'ADN de la gamme rando/vélo et la définir pour votre territoire
- › Analyser les points fondamentaux à considérer pour la construction d'un séjour rando/vélo réussi
- › Structurer un cadre clair et l'appliquer dans la conception de votre offre
- › Concevoir un produit touristique concret respectant les critères et besoins pré-établis du marché

Public : Territoires de la région AURA disposant de peu ou pas d'offre touristique dans la gamme rando/vélo et souhaitant explorer la possibilité d'en développer

Tarif : 1900 € HT • **Durée :** 27 jours / 47 h

ATTIRER ET ACCUEILLIR LES CLIENTÈLES CAMPING-CARISTES

Miser sur les clientèles touristiques nomades

Objectifs

- › Identifier les usages et attentes des clientèles « nomades » et les acteurs du secteur
- › Connaître les différentes réglementations en vigueur et les aspects techniques liées à cette forme de tourisme
- › Elaborer une stratégie d'accueil de ces clientèles à l'échelle de territoire (commune, communauté de communes, département...) en matière d'offres
- › Utiliser les meilleurs moyens de communication afin d'interagir et d'attirer cette clientèle touristique

Public : Chargé.e de développement ou responsable accueil d'offices de tourisme ou collectivités, gestionnaires de campings

Tarif : 525 € HT • **Durée :** 3 jours / 10 h 30

Qualité, classement & accessibilité

NEW

Nouvelle formation



Formation à distance



Formation individuelle



Formation mise à jour



DEVENIR AGENT DE CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME

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

Objectifs

- › Décrypter le contexte juridique du classement des meublés de tourisme
- › Connaître le référentiel des 133 critères de la grille de classement
- › Identifier les démarches administratives de la location d'un meublé de tourisme et les principaux avantages fiscaux issus du classement

Public : Toute personne amenée à être référent pour le classement en meublé de tourisme (titulaire et suppléant)

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 1 jour / 7 h

En présentiel ou à distance



SCANNEZ-MOI

Retrouvez sur notre site le programme détaillé et les dates des formations « Qualité, classement & accessibilité »



SE PRÉPARER À L'AGRÉMENT 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
- › Identifier le parcours d'agrément

Public : Personnel en charge de la demande d'agrément au classement des meublés de tourisme

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 1 jour / 7 h

PILOTER LE LABEL « FAMILLE PLUS » AU SEIN DE SA STATION (FORMATION PROPOSÉE EN PARTENARIAT AVEC L'ANMSM)

Animer un label national pour développer la clientèle familiale

Objectifs

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

Public : Réservée au personnel des stations de montagne et adhérents à l'ANMSM : Animateur.rice.s et référent.e.s du label en station de Montagne obtenu ou en cours de labellisation

Tarif : 1050 € HT • **Durée :** 3 jours / 21 h



MARQUE TOURISME & HANDICAP : FORMATION DES PERSONNELS D'ACCUEIL

Adapter son accueil en fonction des publics et de leurs déficiences

Objectifs

- › Identifier les différentes personnes en situation de handicap et leurs besoins
- › Connaître le contexte réglementaire et comprendre les enjeux de l'accessibilité et du label Tourisme & Handicap
- › 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 : Tout public, en priorité personnel des offices de tourisme labellisés
Tourisme & Handicap
Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h

MUSÉES ET SITES TOURISTIQUES : SAVOIR ACCUEILLIR LES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP

Se préparer à accueillir ces publics dans les meilleures conditions

Objectifs

- › Enregistrer les obligations légales relatives à l'accueil des publics handicapés
- › Repérer les différents handicaps (moteur, mental, psychique, cognitif, visuel et auditif)
- › Identifier les outils de médiation et les activités adaptés à ces publics pour pouvoir leur proposer en tant qu'agent d'accueil ou en mettre en place si besoin
- › Améliorer son accueil humain pour savoir comment se comporter et identifier quelques mots en LSF

Public : Personnel d'accueil des musées et sites touristiques
Durée : 1 jour / 7 h
+ Formation uniquement en sur-mesure

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

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

Objectifs

- › Connaître les obligations légales relatives à l'accueil des publics en situation de handicap
- › Identifier 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 ou de médiation

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h

CRÉER DES AUDIODESCRIPTIONS POUR LES PUBLICS DÉFICIENTS VISUELS

Concevoir et rédiger des descriptions détaillées adaptées dans un site touristique

Objectifs

- › Identifier les publics déficients visuels et leurs attentes
- › Connaître les grands principes de l'audiodescription et la manière de les diffuser
- › Rédiger une audiodescription et tester son texte avec des publics cibles
- › Communication auprès de ces publics en situation de handicap

Public : Tout public

Durée : 2 jours / 14 h

+ Formation uniquement en sur-mesure



DEVENEZ RÉFÉRENT QUALITÉ DU LABEL DESTINATION D'EXCELLENCE

Comprendre, coordonner et animer une démarche de progrès

Objectifs

- › Comprendre le fonctionnement du label Destination d'Excellence et ses procédures d'audit
- › Connaître le référentiel Destination d'Excellence, les outils : intégrer les principes de démarches de progrès
- › Structurer une méthodologie d'animation interne et externe de la démarche de progrès
- › Planifier les actions relatives à la démarche de progrès

Public : Référent.e Qualité

Tarif : 1225 € HT • **Durée :** 3,5 jours / 24 h 30

En présentiel et à distance

LABEL DESTINATION D'EXCELLENCE : SE CONFORMER AU NOUVEAU RÉFÉRENTIEL

S'approprier les nouvelles exigences du label

Objectifs

- › S'approprier les nouvelles exigences du volet « Écoresponsable » du label « Destination d'Excellence » et les évolutions du dispositif
- › Disposer d'éléments permettant de constituer une base de ressources pertinentes (veille, guides et supports, réglementations)
- › Initier un plan d'actions

Public : Référent.e Qualité « expérimenté.e » ayant déjà travaillé sur la démarche de progrès de l'office de tourisme

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h



Juridique comptabilité & fiscalité

NEW

Nouvelle formation



Formation à distance



Formation individuelle



Formation mise à jour

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
- › Connaître le cadre fiscal de l'office de tourisme
- › Appliquer les évolutions comptables récentes impactantes les offices de tourisme
- › Identifier les nouvelles actualités juridiques applicables aux offices de tourisme (marchés publics, taxe de séjour...)

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

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 1jour / 7h

COMPRENDRE LES RESPONSABILITÉS LIÉES À L'ORGANISATION OU LA PROMOTION DES ACTIVITÉS DE PLEINE NATURE

Mettre en place les outils indispensables pour se prémunir contre les risques

Objectifs

- › Connaître les responsabilités de l'OT dans la diffusion d'informations sur les activités de pleine nature (y compris montagne)
- › Pouvoir renseigner le public sur la pratique des activités de pleine nature (y compris montagne)
- › Intégrer cette notion de responsabilité(s) dans ses outils (éditions, outils digitaux)
- › Identifier les activités particulièrement à risque qui relèvent de l'environnement spécifique

Public : Tout public en office de tourisme

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 1jour / 7h

L'ESSENTIEL DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE M4

Gérer le budget et la comptabilité d'une structure EPIC

Objectifs

- › Préparer un budget prévisionnel
- › Comprendre l'exécution des dépenses
- › Identifier les spécificités des recettes d'un office de tourisme
- › Appréhender le compte financier

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

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2jours / 14 h

En présentiel et à distance

LA FISCALITÉ COMMERCIALE DES OFFICES DE TOURISME EN EPIC

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 modalités d'imposition en la matière
- › Effectuer une déclaration de TVA
- › Appréhender les activités pouvant donner lieu à impôt sur les sociétés

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

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 1jour / 7h



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
- › Repérer le cadre du dialogue avec les autres acteurs de l'EPIC et de la collectivité
- › Identifier les risques juridiques dans sa gestion

Public : Directeur.ice, DAF / RAF d'un office de tourisme en EPIC

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h



METTRE EN PLACE ET GÉRER LES RÉGIES D'AVANCES ET DE RECETTES

Maîtriser le cadre juridique spécifique aux dépenses et recettes des offices de tourisme en comptabilité publique

Objectifs

- › Comprendre l'intérêt des régies de recettes et d'avances
- › Instaurer ou modifier les actes juridiques en lien avec les régies et leurs intervenants
- › Appréhender le fonctionnement des régies de recettes et d'avances
- › Limiter les risques en matière de régies

Public : Régisseur-euse, comptable, et gestionnaire administratif et financier d'un office de tourisme

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h



PILOTER ET DÉVELOPPER LE PRODUIT DE LA TAXE DE SÉJOUR



Améliorer le recouvrement de la taxe de séjour sur son territoire

Objectifs

- › Connaitre le cadre juridique de la taxe de séjour
- › Identifier les missions du (de la) régisseur(euse) de taxe de séjour
- › Évaluer le potentiel de taxe de séjour de son territoire et utiliser les données statistiques de la collecte à des fins d'observation touristique
- › Mettre en œuvre la taxation d'office et les autres sanctions prévues par le cadre légal

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

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 4 jours / 14 h

OPTIMISER LA GESTION COMPTABLE, FISCALE ET RÉGLEMENTAIRE DE SA BOUTIQUE / BILLETTERIE

Faciliter la gestion en interne

Objectifs

- › Optimiser le fonctionnement d'une activité commerciale et billetterie dans le respect de la réglementation en vigueur
- › Utiliser les outils de gestion comptable
- › Construire un reporting efficient

Public : Personnel en charge de la boutique

Tarif : 350 € HT • **Durée :** 2 jours / 7 h



INTÉGRER LES ÉVOLUTIONS LIÉES À LA RÉFORME DES MEUBLÉS DE TOURISME

Maîtriser le nouveau cadre fiscal

Objectifs

- › Maîtriser le nouveau cadre fiscal des loueurs en meublés de tourisme
- › Identifier les évolutions du cadre réglementaire des meublés de tourisme
- › Transmettre aux loueurs en meublé de son territoire les évolutions du cadre fiscal et réglementaire

Public : Personnel d'offices de tourisme et collectivités en contact direct avec les propriétaires de meublés de tourisme

Tarif : 200 € HT • **Durée :** 0,5 jour / 3h 30



ACCOMPAGNER SES LOUEURS DE MEUBLÉS ET CHAMBRES D'HÔTES

Maîtriser la réglementation juridique, fiscale et sociale des hébergeurs

Objectifs

- › Connaître le régime légal/réglementaire applicable
- › Connaître les spécificités d'un contrat de location touristique
- › Identifier et communiquer sur les obligations des loueurs et des clients
- › Gérer un contentieux

Public : Chargé.e d'accompagnement ou classement des meublés de tourisme ayant déjà des notions de législation et réglementation en matière de location de meublés de tourisme

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h



ACCOMPAGNER LES PORTEURS DE PROJETS D'HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES

Intégrer la faisabilité réglementaire avec les dimensions d'opportunité, de faisabilité économique et de positionnement

Objectifs

- › Situer un projet d'hébergement touristique dans les tendances actuelles du marché et son environnement réglementaire
- › Repérer les contraintes et opportunités d'un projet à travers les documents de planification et d'urbanisme
- › Croiser les principales règles applicables (urbanisme, tourisme, sécurité, environnement) et identifier les acteurs compétents
- › Accompagner et orienter un porteur de projet en intégrant la faisabilité réglementaire avec les dimensions d'opportunité, de faisabilité économique et de positionnement

Public : Chargé.e d'ingénierie territoriale / aménagement / développement touristique ou économique / accompagnement de porteurs de projets

Tarif : 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14 h



SCANNEZ-MOI

Retrouvez sur notre site le programme détaillé et les dates des formations « Juridique, comptabilité & fiscalité »

ÉVÈNEMENTS THÉMATIQUES

CULTIVEZ LES TALENTS DE VOTRE RÉSEAU

Vous êtes une structure institutionnelle du tourisme ou une tête de réseau : dynamisez votre territoire, renforcez les compétences de vos acteurs locaux et inspirez votre réseau grâce à nos Évènements Thématiques. Conçus pour les professionnels du tourisme (hébergeurs, restaurateurs, prestataires, sites de loisirs...), ces rendez-vous sont pensés pour être accessibles, motivants et adaptés à leurs besoins spécifiques.

Pour vous, structure organisatrice



Vous choisissez la date, le lieu et la thématique, on s'occupe du reste !



Nous vous remettons un **kit de communication personnalisé** à votre charte (logo/couleurs).



Nous vous **accompagnons durant toute la durée du projet**, jusqu'au déploiement de votre événement.



Nous sélectionnons le **meilleur intervenant** pour vous et votre thématique.

Pour vos pros

- ½ journée en présentiel, au cœur de votre destination touristique.
- Un événement animé par un expert de la thématique.
- Sous forme d'une rencontre participative, collaborative et opérationnelle (type world café, conférence interactive, atelier immersif...).
- Des échanges riches et opérationnels pour mettre le pied à l'étrier sur un sujet précis et concret.

14 thématiques d'évènements possibles

Répartis sous 4 grands domaines

- Stratégie marketing et visibilité en ligne
- Relation client et expérience utilisateur
- Gestion d'entreprise et pilotage stratégique
- Tourisme durable et responsable

Tarif unique

1650 € HT

En région

Auvergne-Rhône-Alpes*

*Pour toute demande en dehors de la région Auvergne-Rhône-Alpes, merci de nous contacter pour un devis adapté.



SCANNEZ- MOI





Stratégie marketing et visibilité en ligne

ÉVÈNEMENTS THÉMATIQUES

PUBLIC : Professionnels du secteur touristique : hébergements, restauration, sites de visite et de loisirs, etc.

PARTICIPANTS : 5 à 20 max. • **TARIF :** 1650 € HT • **DURÉE :** 3h 30

1 SE DÉMARQUER AVEC SUCCÈS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Objectifs

- › Identifier les bonnes pratiques et codes propres aux réseaux sociaux
- › Construire une stratégie de contenus adaptée à son activité et son audience
- › Créer des publications attractives et engageantes
- › Développer une communauté active et fédérée autour de son offre

2 DÉCRYPTER LES TENDANCES DE LA COMMERCIALISATION EN LIGNE POUR OPTIMISER VOTRE STRATÉGIE ET ATTEINDRE VOS OBJECTIFS DE VENTE

Objectifs

- › Dérypter les grandes tendances du marché et les comportements des clientèles (savoir)
- › Identifier les canaux les plus performants selon son positionnement (savoir-faire)
- › Adapter sa stratégie de commercialisation pour renforcer cohérence et performance (savoir-faire)
- › Développer une posture proactive face aux évolutions du digital et à la diversité des acteurs (savoir-être)

3 FAIRE DE VOTRE SITE INTERNET UN VÉRITABLE AGENT COMMERCIAL

Objectifs

- › Comprendre le rôle stratégique d'un site internet dans le parcours client
- › Identifier les éléments essentiels d'un site efficace (navigation, contenus, fonctionnalités clés)
- › Appliquer les bases du référencement naturel (SEO) pour améliorer la visibilité
- › Élaborer une première liste d'actions simples et adaptées à son propre site

4 OPTIMISER VOTRE RÉPUTATION EN LIGNE POUR VALORISER VOTRE ACTIVITÉ

Objectifs

- › Identifier les leviers d'une e-réputation positive et cohérente
- › Apprendre à gérer efficacement les avis clients (positifs et négatifs)
- › Formuler des réponses pertinentes et professionnelles aux commentaires en ligne
- › Mettre en œuvre des actions simples pour renforcer la confiance et la fidélisation

Relation client et expérience utilisateur

ÉVÈNEMENTS THÉMATIQUES

PUBLIC : Professionnels du secteur touristique : hébergements, restauration, sites de visite et de loisirs, etc.

PARTICIPANTS : 5 à 20 max. • **TARIF :** 1650 € HT • **DURÉE :** 3h 30

1 GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES ET LES CLIENTS MÉCONTENTS **NEW**

Objectifs

- › Repérer les mécanismes émotionnels et relationnels à l'œuvre dans les situations conflictuelles
- › Adopter une posture professionnelle qui favorise l'écoute active et le respect mutuel
- › Utiliser les techniques de communication bienveillante pour désamorcer les tensions et réagir avec recul

2 OPTIMISER VOTRE PARCOURS CLIENT ET CRÉER UNE EXPÉRIENCE MÉMORABLE POUR VOS VISITEURS

Objectifs

- › Diagnostiquer les points de friction et les opportunités d'amélioration à chaque étape du parcours client
- › Concevoir une expérience personnalisée, fluide et engageante, en optimisant les interactions physiques et digitales
- › Capitaliser sur l'expérience client pour renforcer la recommandation et la fidélisation

3 CULTIVER LA FIDÉLITÉ DE VOS CLIENTS : UNE STRATÉGIE PAYANTE POUR UN LIEN DURABLE ET RENTABLE

Objectifs

- › Maîtriser les enjeux et bénéfices de la fidélisation pour booster rentabilité et notoriété
- › Cibler les leviers de fidélisation les plus efficaces, adaptés à votre clientèle et à votre positionnement
- › Déployer une stratégie structurée, alliant communication personnalisée et actions concrètes pour créer un engagement durable

4 ACCUEILLIR LES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP : RENDRE VOTRE STRUCTURE PLUS ACCESSIBLE **NEW**

Objectifs

- › Découvrir les handicaps et ne pas se limiter aux personnes en fauteuil roulant
- › Connaître les obligations légales et les dérogations possibles, notamment dans les établissements d'hébergements ou de catégorie 5
- › Proposer un accueil humain efficace avec quelques outils adaptés selon son budget
- › Communiquer auprès des bons réseaux pour faire venir et revenir ce public fidèle





Gestion d'entreprise et pilotage stratégique

ÉVÈNEMENTS THÉMATIQUES

PUBLIC : Professionnels du secteur touristique : hébergements, restauration, sites de visite et de loisirs, etc.

PARTICIPANTS : 5 à 20 max. • **TARIF :** 1650 € HT • **DURÉE :** 3h 30

1 COMMENT DÉFINIR HABILEMENT VOS TARIFS ? ADOPTER LES BONS RÉFLEXES !

Objectifs

- › Comprendre les principes d'une stratégie tarifaire efficace et les erreurs à éviter
- › Évaluer la valeur perçue de son offre pour construire une grille cohérente et attractive
- › Maîtriser les méthodes d'ajustement tarifaire en fonction de la demande et de la saisonnalité
- › Adapter sa politique de prix pour renforcer compétitivité et performance commerciale

3 NEW PERFECTIONNEMENT IA PROCESS ET PRODUCTIVITÉ : TIRER PROFIT DE L'IA DANS LA GESTION DE SON ENTREPRISE

Objectifs

- › Découvrir les usages de l'IA permettant de simplifier les tâches répétitives et chronophages
- › Apprendre à utiliser des outils concrets pour optimiser l'organisation interne
- › Analyser les bénéfices et les limites de l'IA en matière de gestion opérationnelle
- › Échanger sur des cas pratiques pour identifier des actions transférables à sa propre structure

2 DÉCOUVRIR L'IA : ACCULTURATION ET PREMIERS PAS

Objectifs

- › Comprendre les fondamentaux de l'intelligence artificielle (IA) et ses principaux domaines d'application
- › Identifier les usages simples et concrets de l'IA pour le secteur du tourisme
- › Analyser les opportunités et les limites de l'IA (enjeux éthiques, organisationnels, cybersécurité)
- › Échanger autour de cas pratiques pour envisager des pistes d'intégration progressive dans les structures

Tourisme durable et responsable

ÉVÈNEMENTS THÉMATIQUES

PUBLIC : Professionnels du secteur touristique : hébergements, restauration, sites de visite et de loisirs, etc.

PARTICIPANTS : 5 à 20 max. • **TARIF :** 1650 € HT • **DURÉE :** 3h 30

1 LES ENJEUX DU TOURISME DURABLE : COMPRENDRE, AGIR ET COMMUNIQUER POUR UN AVENIR RESPONSABLE

Objectifs

- › Comprendre les grands enjeux de transition du secteur du tourisme, les défis environnementaux, sociaux et économiques sous-jacents et le cadre réglementaire associé
- › Identifier les leviers opérationnels permettant de renforcer la durabilité de ses pratiques (énergie, mobilité, achats responsables, sensibilisation des clients)
- › Connaître et savoir mobiliser les dispositifs d'accompagnement, de financement et ressources/plateformes à disposition pour guider et accélérer sa démarche
- › Adopter une communication responsable auprès de sa clientèles et de ses partenaires, en évitant les pièges de l'éco-verdissement (greenwashing) ou de l'éco-silence (greenhushing)

2 ADOPTER UNE GESTION RESPONSABLE DE VOTRE ÉTABLISSEMENT : PRÉSERVER LES RESSOURCES NATURELLES ET RENFORCER VOS ACHATS RESPONSABLES

Objectifs

- › Comprendre les grands enjeux de transition du secteur du tourisme, les défis environnementaux, sociaux et économiques sous-jacents et le cadre réglementaire associé
- › Initier sa politique RSE / développement durable en priorisant les enjeux pertinents pour sa structure et en intégrant les attentes de ses parties prenantes
- › Identifier les leviers opérationnels permettant de renforcer la durabilité de ses pratiques (énergie, eau, déchets)
- › Savoir déployer les premières briques d'une démarche achats responsables en mobilisant ses fournisseurs

3 COMMUNICATION DURABLE : COMMENT VALORISER VOS ACTIONS POUR EMBARQUER VOS CLIENTS DANS VOTRE DÉMARCHE RESPONSABLE ?

Objectifs

- › Prendre du recul sur les démarches durables de sa structure et savoir les mettre en avant
- › Comprendre les grands principes de l'écoverdissement (greenwashing) et de l'éco-silence (greenhushing) afin de communiquer au bon niveau
- › Identifier les différents outils de communication et leurs avantages respectifs
- › Sensibiliser et embarquer ses clients : quels outils pour quels effets ?



SOLUTIONS DE FINANCEMENT

La grande question que tout le monde se pose :

comment financer tout ou partie de son projet de formation ?

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.

OPÉRATEURS POUR LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES (OPCO)

Démarches

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.).

Bénéficiaires

Salariés en CDI – CDD

Formations éligibles

Toutes formations (catalogue, sur-mesure)

FRANCE TRAVAIL

Démarches

La prise en charge partielle ou complète d'une formation pour les demandeurs d'emploi est possible via France Travail. 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 France Travail.

Bénéficiaires

Demandeurs d'emploi

Formations éligibles

Toutes formations (catalogue)

AUTRES FINANCEMENTS

Des possibilités de financements exceptionnels peuvent vous concerner au cours de l'année. N'hésitez pas à contacter votre référent OPCO.

Nous vous accompagnons dans le montage de votre dossier de financement :
contact@trajectoires-tourisme.com
 04 81 13 28 32



En tant qu'organisme de formation certifié Qualiopi, 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

COMMENT S'INSCRIRE ?



Vous souhaitez organiser un Événement Thématique pour vos partenaires ?

Contactez Naïs Nury
contact@trajectoires-tourisme.com

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, Trajectoires Tourisme peut être amené à annuler une session.

Toutes les réponses à vos questions sont dans notre Foire aux Questions (FAQ sur notre site Internet).

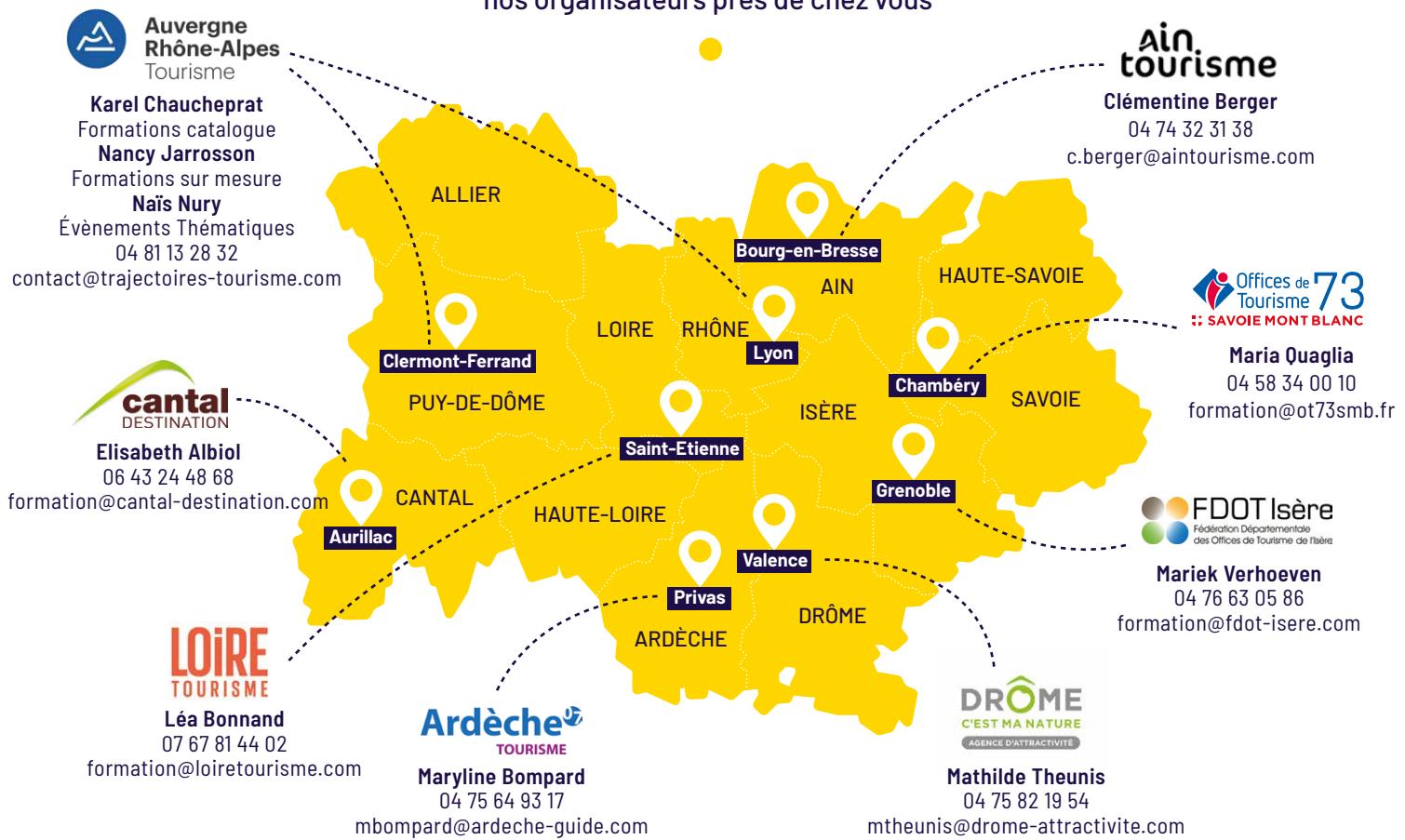
L'intégralité des conditions générales de vente (CGV) est consultable sur notre site internet.

Accessibilité / Handicap

Pour toute question liée à l'accessibilité, contactez Karel Chaucheprat au 06 08 85 72 42 et contact@trajectoires-tourisme.com

UN COLLECTIF À VOS CÔTÉS

Pour tout besoin de formation contactez
nos organisateurs près de chez vous



RÉSERVEZ VOTRE PLACE



www.trajectoires-tourisme.com

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



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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