

**Catalogue 2024**

# CULTIVER LES COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS

**Tourisme - Loisirs - Culture**

- › Formations collectives
- › Parcours individuels
- › Formations certifiantes
- › Solutions sur mesure
- › Évènements Thématiques
- › Ressources



# SOMMAIRE

## Formations 2024

### Accueil et conseil page 15

- Concevoir et déployer sa stratégie d'accueil à l'échelle de sa destination ●
- Conseil en séjour : l'accueil à valeur ajoutée
- Maîtriser l'accueil et le conseil à distance pour être plus proche de ses clients ●
- Faire du conseil en séjour hors les murs
- Musée et site touristique : savoir accueillir les publics en situation de handicap
- Appréhender les clients mécontents et les situations conflictuelles
- Adopter une posture commerciale à l'accueil et renforcer la satisfaction de ses clients
- Conseiller et adapter ses propositions aux publics randonneurs

### Apidae page 17

- Découvrir et prendre en main Apidae
- Alimenter son projet numérique avec Apidae
- Améliorer la qualité éditoriale de son offre Apidae
- Devenir administrateur local Apidae (N)

### Clientèles touristiques page 18

- Mieux répondre aux attentes des clientèles à vélo : de la famille aux mordus
- Développer la clientèle scolaire
- Développer la micro-aventure sur son territoire de manière durable ●
- Organiser et attirer autour d'un évènement sportif
- Attirer et accueillir la clientèle camping-cariste ●
- Développer la clientèle des résidents et la clientèle de proximité

### Communication page 20

- Mieux rédiger : l'art de décrire pour séduire ●
- Rendre séduisantes et attractives ses offres randonnées par la qualité rédactionnelle (N)
- Concevoir un magazine de destination séduisant
- Rester créatif et créer du contenu dans la durée ● (N)
- Storytelling : l'art et la manière de communiquer autrement ●
- Créer (enfin !) une newsletter efficace
- Réaliser et monter des vidéos pour développer sa communication digitale ●
- Photos et vidéos 100% smartphone
- L'art de valoriser les hébergements touristiques par la photo
- Performer sa stratégie social media
- Réaliser des campagnes publicitaires percutantes sur les réseaux sociaux ●
- Marketing d'influence : mettre en avant sa destination grâce aux influenceurs ● (N)
- Communiquer via Instagram ●
- Investir le réseau social TikTok
- Rédiger pour le web : séduire et se référencer
- Améliorer la visibilité d'un site internet grâce au référencement naturel (SEO) ●
- Rédiger son cahier des charges pour ses projets web et collaborer avec les agences ● (N)
- Réussir ses campagnes publicitaires sur Google Ads ● (N)
- Optimiser ses relations presse ●
- Relations presse : toucher efficacement les médias nationaux (N)
- Tourisme et situation de crise : comment communiquer ? (N)

### Conception & marketing de produits page 26

- La culture Design dans vos projets touristiques et votre organisation ● ●
- Repenser ses offres clients grâce au design de service
- Enchanter l'expérience client grâce aux personae et parcours client ● (N)
- Construire, gérer et animer un évènement de A à Z
- Ouvrir les portes des entreprises de son territoire au public (N)
- Créer et mener une visite décalée
- Poser son corps et sa voix en visite guidée

### Développement commercial page 28

- (Re)définir sa stratégie de distribution en ligne
- Mobiliser les socio-pros au sein de son office de tourisme
- L'art de prospecter et de vendre
- Mettre en place une stratégie tarifaire et commerciale pour son hébergement touristique (N)
- Adapter sa stratégie commerciale aux évolutions des clientèles Groupe (N)
- Développer la clientèle affaires sur son territoire (N)
- Rendre sa boutique plus performante

### Développement durable page 30

- Engager sa destination dans une démarche de tourisme durable
- Piloter la démarche RSE/RSO d'une structure touristique
- Développer une offre écotourisme sur son territoire (N)
- Sensibiliser et inciter les visiteurs à adopter des écogestes
- Repenser sa stratégie boutique autour du durable
- Relever le défi de la communication responsable pour l'accueil touristique

### Efficacité professionnelle page 32

- Mieux organiser son temps pour gagner en efficacité et alléger sa charge mentale
- Booster la confiance en soi dans son quotidien professionnel (N)
- Communiquer efficacement et améliorer ses relations professionnelles
- Donner de l'impact à ses prises de paroles en public
- Chasser les erreurs de ses écrits ● (N)
- Animer des groupes de travail avec des outils d'intelligence collective (N)

### Juridique, Comptabilité & Fiscalité page 34

- Décrypter l'actualité juridique, fiscale et comptable des offices de tourisme
- Comprendre les responsabilités des offices de tourisme dans la promotion du tourisme en montagne
- La fiscalité commerciale des offices de tourisme en EPIC
- Gérer et administrer un office de tourisme sous forme d'EPIC
- L'essentiel de la comptabilité publique M4
- Mettre en place et gérer les régies d'avances et de recettes (N)
- Optimiser la gestion comptable, fiscale et réglementaire de sa boutique / billetterie ● (N)
- Accompagner ses loueurs en meublés et chambres d'hôtes (N)
- 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 ●

### Langues page 37

- Anglais - Allemand - Espagnol - Italien - Néerlandais ● ●

### Management page 38

- Manager une équipe : les fondamentaux
- Adapter son management hybride pour piloter et mobiliser son équipe en télétravail et sur site

- Piloter un projet en équipe (N)
- Développer son leadership au féminin
- Process Communication Model®
- Développer la cohésion d'équipe autour d'un projet (N)

### Outils & Techniques page 40

- Comment utiliser les outils de l'IA dans son quotidien professionnel ? ● (N)
- Canva ● ●
- Analyser le trafic de son site web avec l'outil Matomo ●
- Google Analytics V4 ● ● ●
- Pack Office : Word - Excel - PowerPoint ● ● ●
- Suite Adobe : Photoshop - InDesign - Illustrator - After Effects - Lightroom ● ● ●

### Qualité, Classements & Labels page 42

- Prendre en main la démarche Qualité Tourisme de son office de tourisme ●
- Moderniser son approche documentaire Qualité ●
- Animer son groupe Qualité de destination ● (N)
- Formaliser et faire vivre son dispositif d'écoute client ●
- Marque Tourisme & Handicap : formation des personnels d'accueil
- Créer et animer des visites et ateliers pour les personnes en situation de handicap
- Créer des audiodescriptions pour les publics déficients visuels (N)
- Se préparer à l'agrément du classement des meublés de tourisme ●
- Devenir agent de classement de meublés de tourisme ●

### Ressources Humaines page 45

- Les fondamentaux de la gestion des Ressources Humaines de son organisation
- Piloter et faire vivre son plan de développement des compétences (N)
- Mener ses entretiens professionnels et bilans de parcours
- Actualité sociale et jurisprudentielle
- Construire et développer sa marque employeur pour attirer et fidéliser les talents
- Rédiger et mettre en œuvre un accord d'entreprise
- Se former à la mission d'élu.e du CSE (N)

### Stratégie & marketing de destination page 47

- Les clés du marketing stratégique et opérationnel dans le tourisme
- Mettre en place une démarche de marketing territorial et d'attractivité (N)
- Mobiliser et impliquer les acteurs de sa destination autour d'un projet
- Intégrer les habitants dans la stratégie touristique de sa destination (N)
- Dynamiser son réseau de résidents secondaires (N)
- Piloter le label Famille Plus au sein de sa station
- Observation touristique locale : estimer sa fréquentation ● ● ●
- Observation touristique locale : faire l'inventaire de son offre ● ● ●

**04**  
Qui sommes-nous ?

**06**  
8 raisons de se former avec Trajectoires Tourisme

**08**  
6 solutions pour cultiver ses compétences

**09**  
Parcours individuels

**10**  
Formations sur mesure

**11**  
Formations certifiantes

**12**  
Évènements Thématiques

**13**  
Ressources

**14**  
Formations 2024

**50**  
Solutions de financement

**51**  
Comment s'inscrire ?

- Formation à distance
- Formation certifiante
- Formation individuelle
- (N) Formation inédite

# TRAJECTOIRES TOURISME

## Le collectif engagé pour cultiver vos compétences

2014 - 2024 : Voilà 10 ans que plusieurs institutionnels du tourisme ont choisi d'unir leurs forces pour accompagner les professionnels et les entreprises du tourisme en Auvergne-Rhône-Alpes à monter en compétences, à gagner en expertise, à performer et à s'épanouir dans leurs missions. Parce que oui, c'est bien plus que suivre une formation !

En 2014 est né Trajectoires Tourisme, l'organisme de formation continue pour les acteurs du tourisme, des loisirs et de la culture. Et depuis, nous n'avons eu de cesse de proposer des formats pédagogiques innovants, de monter en puissance sur la digitalisation, de travailler avec des formateurs inspirants, de faire notre place dans le paysage de la formation continue.

### Chiffres clés

**10 ans**  
d'expertise dans  
la formation  
continue

**+ 8 000**  
professionnels  
formés

**1 200**  
entreprises  
clientes

**80**  
formateurs qui  
interviennent  
chaque année

### Nous nous engageons à vos côtés au quotidien pour être des :



#### Facilitateurs

Pour vous aider à acquérir de nouvelles compétences



#### Experts

Pour vous proposer des solutions et des thématiques de formation qui répondent spécifiquement aux évolutions et aux besoins du secteur touristique



#### Fédérateurs

Pour créer des synergies entre les communautés d'apprenants



#### Novateurs

Pour déployer des nouvelles manières de se former

### Un interlocuteur Trajectoires Tourisme proche de vous



**Ardèche Tourisme**  
Annick Sartre • 04 75 64 11 99  
asartre@ardeche-guide.com



**Aintourisme**  
Clémentine Berger • 04 74 32 31 38  
c.berger@aintourisme.com



**Cantal Destination**  
Bruno Avignon • 06 88 09 62 45  
bavignon@cantal-destination.com



**Drôme Attractivité**  
Mathilde Theunis • 04 75 82 19 54  
formation@drôme-attractivite.com



#### Auvergne Rhône-Alpes Tourisme

Nancy Jarrosson (Lyon)  
04 81 13 28 32

Karel Chauchepat  
(Clermont-Ferrand)

04 73 29 49 67  
contact@trajectoires-tourisme.com

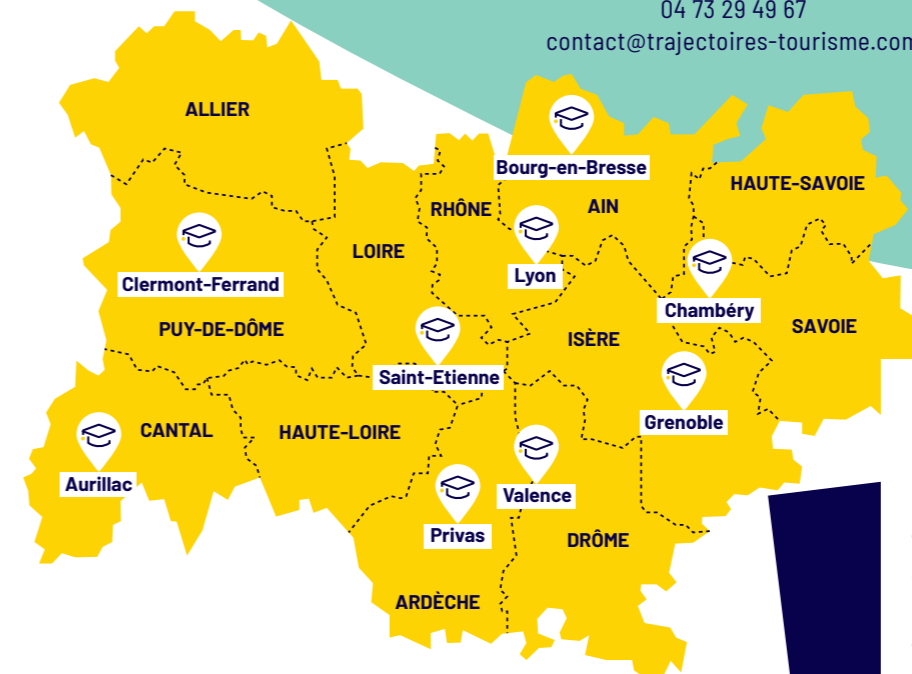


#### Offices de Tourisme 73 Savoie Mont Blanc

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



**FDOT Isère**  
Mariek Verhoeven • 04 76 63 05 86  
formation@fdot-isere.com



### L'organisme de formation continue Tourisme - Loisirs - Culture

Trajectoires Tourisme accompagne tous les professionnels du tourisme, des loisirs et de la culture en Auvergne-Rhône-Alpes, qu'ils soient de statut privé ou public :

- les offices de tourisme et institutionnels du tourisme
- les collectivités locales
- les parcs naturels
- les sites touristiques, culturels et de loisirs
- les hébergeurs
- les prestataires d'activités

### Zoom

### sur le Collectif Trajectoires Tourisme

Trajectoires Tourisme c'est un collectif de 8 structures et 19 personnes, réparties dans toute la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Nous travaillons collectivement chaque jour pour concevoir et déployer le programme de professionnalisation Trajectoires Tourisme.

Nous sommes structurés en gouvernance partagée (inspirée de la constitution Holacraty) pour s'appuyer sur toute la puissance qu'offrent le travail collectif et la coopération.



# 8 RAISONS DE SE FORMER avec Trajectoires Tourisme

## 2023 en chiffres

**1 023**  
professionnels formés en 2023

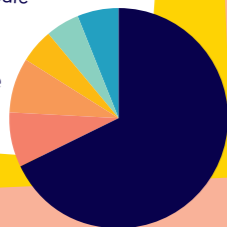
**249**  
formations collectives et individuelles organisées en 2023

**12 000**  
heures de formation délivrées en 2023

**98%**  
des stagiaires satisfaits de leur formation

### Typologie des structures qui se forment avec nous

- 68 % office de tourisme
- 8 % institutionnel du tourisme
- 8 % collectivité locale
- 5 % hébergement/ restauration
- 5 % site touristique
- 6 % 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 de nos solutions c'est aussi 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 professionnels en activité, opérationnels, sélectionnés pour leur expertise et leur connaissance de vos métiers. Nos intervenants 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

On n'apprend pas comme on le faisait il y a 10 ans. Aujourd'hui, se former c'est gagner en compétences métiers (hard skills), en compétences comportementales (soft skills), en efficacité et en épanouissement. Les méthodes pédagogiques évoluent aussi. Chez nous, l'expérience d'apprentissage, qu'elle soit présente ou à distance, est active, interactive et opérationnelle. Avec des mises en situation, cas concrets, quiz, immersion... le stagiaire est acteur de sa formation pour une meilleure mise en pratique dans son 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 19 personnes à votre écoute pour co-construire votre projet de formation.

#06

### Se former aux enjeux d'aujourd'hui et de demain

Il n'y a pas une année où nos métiers et secteurs ne sont pas confrontés à de nouvelles problématiques, à de nouveaux défis, aux évolutions des attentes usagers ou au déploiement de technologies. Ces mouvements ont un impact direct sur les métiers et les compétences qui y sont associées. Pour vous aider à rester au top, nous mettons à jour chaque année plus de 25% de nos thématiques de formation.

#08

### Notre démarche qualité orientée vers vous

Nous sommes référencés organisme de formation Qualiopi, ce qui garantit notre engagement dans une démarche de progrès exigeante. La satisfaction de nos clients est notre priorité, nous sommes aujourd'hui fiers que 98% des personnes interrogées déclarent être satisfaites de leur formation. (Chiffres issus des enquêtes de satisfaction 2023)

**Qualiopi**  
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

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



## 6 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.



#01

### Formations collectives

À plusieurs, on apprend et on s'enrichit encore plus ! Formez-vous entre pairs, aux côtés d'autres acteurs de votre secteur, sur des dates et lieux fixes. En présentiel, à distance ou en format hybride, la formation se consomme à tous les formats.

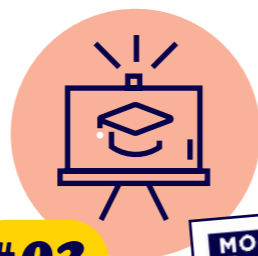


#02

### Parcours individuels

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

Les formations individuelles sont 100% à distance.



#03

### 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 parcours professionnel via une certification reconnue par l'État. Le tout finançable tout ou partie par votre crédit CPF.



#04

### 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.

#05 **Nouveau**

### Évènements Thématiques

Pour renforcer et développer les compétences et connaissances des socio-pros, organisez un évènement clé en main sur votre territoire spécialement conçu pour ce public de professionnels.



#06

### Ressources

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

## PARCOURS INDIVIDUELS

Une formation, rien que pour vous ! Le formateur construit et adapte son programme aux besoins de l'apprenant et de l'entreprise. Les parcours individuels sont des solutions sur mesure : c'est vous qui choisissez la durée, les dates et la cadence d'apprentissage. Et en format 100% à distance, vous gagnez du temps sur les déplacements tout en bénéficiant d'une pédagogie interactive !

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

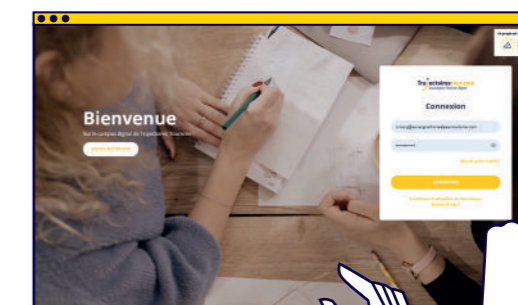
- › Pédagogie interactive avec un formateur
- › Date de démarrage au choix
- › Un apprentissage à votre rythme et à distance (1 à 4 mois pour réaliser votre parcours)
- › Un programme personnalisé à vos problématiques et votre niveau

### Une expérience d'apprentissage facilitée

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

### 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 V4
- › Observation touristique locale : Faire l'inventaire de son offre / Estimer sa fréquentation



## SOLUTIONS SUR MESURE

Sur votre demande et à partir de l'analyse de vos objectifs, Trajectoires Tourisme conçoit des formations sur mesure au sein de votre structure, de votre réseau ou de votre destination. Nous étudions et construisons ensemble une proposition personnalisée et adaptée à vos besoins et ambitions spécifiques sous un délai d'un mois.

Les thématiques abordées sont variées : développement de compétences techniques, appropriation d'outils partagés, cohésion d'équipe, harmonisation des pratiques...

### + de 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

- › 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 entreprise ou dans le lieu de votre choix
- › L'accompagnement d'un interlocuteur Trajectoires Tourisme dédié tout au long du projet

### Étape #1

**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.

### Étape #2

**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

### Étape #3

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

## FORMATIONS CERTIFIANTES

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

- › Garantie un programme exigeant de haute qualité
- › Obtenir une reconnaissance officielle et une valorisation de ses compétences
- › Étoffer son parcours professionnel et faciliter son évolution de carrière

#### Pour l'entreprise

- › Faire monter en compétences et en professionnalisation ses collaborateurs
- › Apporter une source de motivation et de fidélisation pour limiter le turn-over
- › Développer sa marque employeur

### Liste des formations certifiantes

- › La culture Design dans vos projets touristiques et votre organisation
- › Réaliser et monter des vidéos pour développer sa communication digitale
- › Améliorer la visibilité d'un site internet grâce au référencement naturel (SEO)

### MON COMPTE FORMATION

Nos parcours certifiants peuvent être suivis en utilisant ses crédits CPF (Compte Personnel de Formation).

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](http://www.moncompteformation.gouv.fr) ou sur l'application mobile dédiée.



**Nouveau**

# ÉVÈNEMENTS THÉMATIQUES

Les acteurs touristiques locaux (hébergeurs, restaurateurs, sites de loisirs, prestataires d'activités...) sont au cœur de l'expérience touristique. Au quotidien, ils participent à produire l'offre touristique, la communiquent et la commercialisent. Ce sont aussi eux qui accueillent les clients et portent l'image du territoire.

Leurs compétences sont donc essentielles pour faire rayonner et performer toute une destination. Ces socio-pros, majoritairement des indépendants ou petites entreprises, ne se forment souvent pas comme les autres. Ils attendent des contenus spécifiques, des formats et des dispositifs de professionnalisation adaptés, faciles d'accès et de proximité.

C'est pourquoi Trajectoires Tourisme a développé une nouvelle solution clé en main : les ÉVÈNEMENTS THÉMATIQUES.



Vous souhaitez organiser un Évènement Thématique sur votre territoire pour vos pros ?

Plus d'informations sur [www.trajectoires-tourisme.com/accompagner-ses-socio-pros/](http://www.trajectoires-tourisme.com/accompagner-ses-socio-pros/)

## C'est quoi un Évènement Thématique ?

- › ½ journée organisée en présentiel au cœur des destinations touristiques
- › Animé par un expert durant 3h sur un sujet précis et concret en lien avec les problématiques des socio-pros
- › Sous forme d'une rencontre participative, collaborative et opérationnelle (type world café, conférence interactive, atelier...)
- › Intégrant un moment de convivialité sous la forme d'un petit-déjeuner, d'un apéritif, d'un café... pour favoriser les rencontres et les échanges entre pairs

## Organiser un Évènement Thématique sur son territoire

Pour faciliter le déploiement des Évènements Thématiques, nous proposons aux structures locales (institutionnels du tourisme, collectivités locales et réseaux) un service clé en main :



**Kit d'organisation et communication** transmis à la structure organisatrice



**Accompagnement de A à Z** dans l'organisation de l'évènement



**Date et lieu au choix** de la structure



**17 thématiques d'évènements** possibles dans les domaines de la communication, la commercialisation et le tourisme durable

# RESSOURCES

Chez 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.



## Articles 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
- › agenda des formations
- › infos sur la formation continue et les financements

Plus de 6 000 abonnés nous lisent chaque mois.



## Vidéos « 5 questions sur »

Des conseils pratiques d'un expert sur un sujet clé du tourisme



## Vidéos « La boîte à outils des pros »

1 minute pour vous présenter une méthode, une astuce qui soit facilement applicable dans votre quotidien professionnel



# LES FORMATIONS Trajectoires Tourisme 2024

Cette année, toutes les informations sur les lieux et dates ainsi que le programme complet sont à retrouver exclusivement sur notre site web [www.trajectoires-tourisme.com](http://www.trajectoires-tourisme.com)

Vous bénéficiez ainsi d'un agenda actualisé en temps réel. Vous êtes également informé de l'état des inscriptions pour chaque session de formation (*places disponibles / Session garantie - dernières places disponibles / Session complète*).

En cas de session complète, contactez-nous pour être inscrit sur liste d'attente.

Toutes nos formations peuvent être déployées en intra dans vos locaux ou à distance (*selon les modalités pédagogiques*).



## La pictothèque

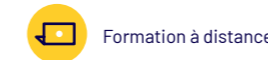
**Formation à distance**  
Des classes virtuelles, des modules en e-learning, des sessions en hybride (présentiel + distanciel)... la formation digitale permet d'optimiser ses coûts et ses déplacements de formation. Le tout avec une pédagogie interactive et accessible à tous.

**Formation certifiante**  
Le suivi d'une formation certifiante débouche sur une certification reconnue par l'Etat. Les formations certifiantes peuvent être éligibles à un financement par son CPF (Compte Personnel de Formation).

**Formation individuelle**  
Une formation en face-à-face avec un formateur ou en autonomie avec des modules e-learning pour se former à son rythme, et en construisant le programme par rapport à ses besoins spécifiques. Les formations individuelles sont réalisées 100% à distance.

**Nouveau** **Formation inédite 2024**  
Nous renouvelons chaque année environ 25 % de notre offre de formations afin de vous accompagner dans les mutations de vos métiers et de vos missions, et vous permettre d'intégrer l'actualité la plus récente.

## Accueil et conseil



Formation à distance



Formation certifiante



Formation individuelle

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

**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 multicanal

**Public :** Personnel d'accueil

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

« Je suis très contente d'avoir une méthode d'accueil qui me permet de répondre plus précisément aux attentes des visiteurs et de leur offrir des petits plus qui font vraiment la différence. » **Julie M.**



### Article

#### SADI : de la stratégie au schéma d'accueil

On a coutume de dire qu'1 à 3 visiteurs sur 10 passent la porte d'un office de tourisme pendant leurs séjours. Avec les réformes territoriales successives, la place de l'office de tourisme a profondément changé. Comment faire évoluer le projet d'accueil pour l'adapter aux usages des clientèles ?

[Lire l'article sur notre blog](#)

**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 face à face et à distance
- › Intégrer les arguments commerciaux dans sa connaissance de l'offre touristique
- › Adapter son discours et sa posture aux différents formats (vis-à-vis, téléphone, mail)
- › Identifier les spécificités du client pour lui conseiller la ou les formules commerciales les plus adaptées à sa situation

**Public :** Personnel d'accueil

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 4 jours / 14h



## 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 d'un office de tourisme

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

## MUSÉE ET SITE TOURISTIQUE : SAVOIR ACCUEILLIR LES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP

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 :** 300 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

## 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, avec 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 :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

## 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
- › Conclure un entretien en acte de vente

**Public :** Personnel d'accueil

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

« 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.**

## CONSEILLER ET ADAPTER SES PROPOSITIONS AUX PUBLICS RANDONNEURS

Apporter un conseil individualisé en toutes circonstances aux randonneurs

### Objectifs

- › Connaître le contexte d'évolution de la pratique et caractériser les différentes typologies de pratiquants de randonnée pédestre 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 d'un office de tourisme

**Durée :** 1 jour / 7h

📌 Formation uniquement en sur-mesure

# Apidae



## 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
- › Maîtriser la mise à jour d'Apidae, conformément aux attentes du réseau
- › Retrouver les données disponibles pour renseigner le client

**Public :** Nouvel utilisateur de l'outil Apidae

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

« La formation était très enrichissante. Connaissant déjà quelques aspects d'Apidae, j'ai encore appris énormément de choses très utiles dans ma mission à l'office de tourisme. » **Lauriane F.**

## 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
- › Identifier 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'interfacage entre Apidae et les sites web de sa destination

**Tarif :** 300 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

## AMÉLIORER LA QUALITÉ ÉDITORIALE 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 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 :** 300 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

## DEVENIR ADMINISTRATEUR LOCAL APIDAE Nouveau

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

### Objectifs

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

**Public :** Chargé.e de l'animation du dispositif Apidae dans un office de tourisme

**Tarif :** 300 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

# Clientèles touristiques



Formation à distance



Formation certifiante



Formation individuelle

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

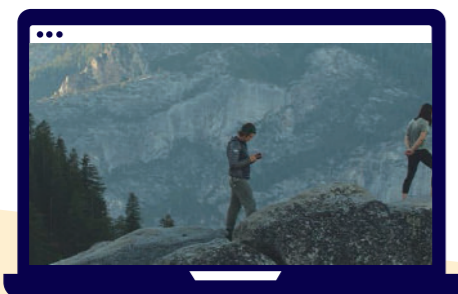
Connaître la cible vélo et développer une offre adaptée

### 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 à ces cibles

**Public :** Chargé.e du développement, commercialisation

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



### Webinar

#### La micro-aventure : derrière la tendance à la mode, un vrai engagement durable ?

Depuis quelques années, la micro-aventure s'invite dans les pages web de plus en plus d'acteurs touristiques. Randonnée, sortie kayak, yoga en pleine nature... est-ce vraiment de la micro-aventure ? On vous explique tout avec Amélie Deloffre, pionnière de la micro-aventure en France.

[Lire l'article sur notre blog](#)

## DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE SCOLAIRE

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

### Objectifs

- › Comprendre le fonctionnement de l'Éducation Nationale et des enseignants
- › Comprendre son positionnement éducatif et savoir utiliser les programmes scolaires pour créer une offre d'ateliers et de séjours innovants
- › Identifier 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, des publics

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



## DÉVELOPPER LA MICRO-AVENTURE SUR SON TERRITOIRE DE MANIÈRE DURABLE

S'aventurer sans dénaturer

### Objectifs

- › Analyser le potentiel micro-aventure de son territoire
- › Concevoir des nouvelles offres pertinentes
- › Communiquer auprès du public cible
- › Proposer des actions pour préserver son territoire sur le long terme

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

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

## ORGANISER ET ATTIRER AUTOUR D'UN ÉVÈNEMENT SPORTIF

Intégrer toutes les composantes d'un événement sportif réussi

### Objectifs

- › Évaluer la pertinence et la faisabilité d'un projet d'évènement
- › Appréhender et mener les différentes étapes de l'organisation d'un événement (avant, pendant et après)
- › Gérer l'aspect humain, facteur clé de l'évènementiel

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

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



## ATTIRER ET ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE CAMPING-CARISTE

Miser sur les clientèles touristiques nomades

### Objectifs

- › Comprendre les usages et attentes des clientèles nomades et les acteurs du secteur
- › Connaître les différentes réglementations en vigueur et les aspects techniques liés
- › Elaborer une stratégie d'accueil et d'offres pour cette clientèle à l'échelle de son territoire
- › Utiliser les outils de communication adaptés pour interagir et attirer cette clientèle

**Public :** Tout public accueil

**Tarif :** 450 € HT • **Durée :** 1,5 jour / 10h30

## DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE DES RÉSIDENTS ET LA CLIENTÈLE DE PROXIMITÉ

Innover dans ses offres touristiques pour séduire les touristes locaux

### Objectifs

- › Comprendre les opportunités de marché offertes par le tourisme de proximité
- › Identifier les différents types de clientèles de proximité pour comprendre leurs attentes et besoins spécifiques
- › Créer et ajuster son offre pour séduire ces clientèles
- › Capter et fidéliser ces clientèles grâce à une communication ciblée

**Public :** Chargé.e de marketing, des publics, de commercialisation

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

# Communication



Formation à distance



Formation certifiante



Formation individuelle

## 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/web

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

« Avec cette formation, j'ai pu écartier mes craintes d'écrire. J'ai appris à organiser mes idées plus clairement. La formation en visio était parfaite. Finalement cela m'a permis d'être concentrée à 100% sur le sujet. Le fait d'être à distance permet de se créer une bulle et de vraiment s'imprégner. Les échanges étaient faciles. La bienveillance était là. »  
**Manon R.**

## RENDRE SÉDUISANTES ET ATTRACTIVES SES OFFRES RANDONNÉES PAR LA QUALITÉ RÉDACTIONNELLE **Nouveau**

Valoriser ses descriptifs de randonnées avec la rédaction sensorielle

### Objectifs

- › Relater une expérience randonnée autour des cinq sens pour donner envie au lecteur de randonner
- › Décrypter, trier et organiser l'information à l'intérieur des fiches Apidae
- › Rédiger et créer des supports attractifs

**Public :** Tout public

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

## 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
- › Identifier les règles de composition d'une double page efficace, textes et photos
- › Organiser un sommaire attirant

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

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



## RESTER CRÉATIF ET CRÉER DU CONTENU DANS LA DURÉE **Nouveau**

**Nouveau**

Générer 1 an d'idées de contenus et gagner en productivité

### Objectifs

- › Identifier les sujets les plus recherchés par ses voyageurs
- › Maîtriser la technique de création d'idées pour son calendrier éditorial
- › Apprendre à recycler 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

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

## STORYTELLING : L'ART ET LA MANIÈRE DE COMMUNIQUER AUTREMENT

Embarquer son audience avec une communication différenciante

### Objectifs

- › Comprendre les enjeux de la communication, les ressorts et le potentiel du storytelling
- › Découvrir les outils et méthodes 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 communication, marketing, community manager

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 4 jours / 14h

« Des contenus très riches, des échanges et des illustrations intéressantes même au delà de la filière touristique. » **Aurélie J.**

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



## RÉALISER ET MONTER DES VIDÉOS POUR DÉVELOPPER SA COMMUNICATION DIGITALE

Tourner, 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

**Tarif :** 3150 € HT • **Durée :** 7 jours / 49h

« J'ai appris à me servir de Première Pro grâce à la formation et à connaître des fonctionnalités avancées, bien utiles pour réaliser une vidéo professionnelle. J'ai apprécié la pratique : paramétrage de nos appareils photo, montage vidéo en classe, avec conseils individuels. Merci pour cette formation très complète, de la théorie à la pratique. » **Johanne V.**

## PHOTOS ET VIDÉOS 100% SMARTPHONE

Réaliser des photos et vidéos de qualité avec son téléphone

### Objectifs

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

**Public :** Tout public

**Tarif :** 900 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

## L'ART DE VALORISER LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES PAR LA PHOTO

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

### Objectifs

- › Observer et analyser l'espace pour construire sa stratégie photo
- › 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 :** Office de tourisme, collectivité territoriale, agence réceptive, hébergeur

**Durée :** 2 jours / 14h

📌 Formation uniquement en sur-mesure

## PERFORMER SA STRATÉGIE SOCIAL MEDIA

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

### Objectifs

- › Identifier les bonnes pratiques et formats en vogue pour chaque réseau social
- › Optimiser sa stratégie social media
- › Créer des contenus performants
- › Mesurer la performance de ses publications

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

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h



## RÉALISER DES CAMPAGNES PUBLICITAIRES PERCUTANTES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Lancer une campagne SMA 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 :** 300 € HT • **Durée :** 2 jours / 7h

« J'y vois beaucoup plus clair sur le fonctionnement de Meta sur les publicités, les campagnes, les audiences, etc. Je vais pouvoir ré-utiliser les informations de la formation sur le montage vidéo, le rédactionnel, même sur des posts non publicitaires. » **Anne M.**



### Article

#### Comment travailler avec les influenceurs ?

Si le marketing d'influence n'est pas nouveau dans le tourisme, la manière de le mener évolue vers de plus en plus de professionnalisation. Découvrez les conseils pratiques de Maxime Parraud, chargé de communication et influence chez Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.

[Lire l'article sur notre blog](#)



### Article

#### FAQ TikTok & Tourisme

Déjà actif sur ce réseau social ou réticent à vous lancer ? Nous répondons à toutes vos questions sur la plateforme aux 5,9 millions d'utilisateurs en France.

[Lire l'article sur notre blog](#)



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

Créer et déployer une stratégie d'influence efficace

### Objectifs

- › Connaître les différents types d'influenceurs
- › Identifier le bon partenariat et ses modalités
- › Déployer une campagne de marketing d'influence
- › Assurer une analyse des résultats de la campagne d'influence

**Public :** Chargé.e de communication

**Tarif :** 300 € HT • **Durée :** 2 jours / 7h



## COMMUNIQUER VIA INSTAGRAM

Faites décoller l'engagement de votre 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 :** Webmaster, chargé.e de communication, community manager

**Tarif :** 300 € HT • **Durée :** 2 jours / 7h

« Cette formation a complètement répondu à mes attentes et m'a permis de me remotiver sur un sujet pour lequel je voyais mon engagement diminuer. J'ai vraiment fait le plein d'idées ! » **Anne M.**

## INVESTIR LE RÉSEAU SOCIAL TIKTOK

Décrypter et maîtriser le média 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 :** 350 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

## RÉDIGER POUR LE WEB : SÉDUIRE ET SE RÉFÉRENCER

Optimiser son SEO en rédigeant des contenus adaptés au format web

### Objectifs

- › 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

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

## AMÉLIORER LA VISIBILITÉ D'UN SITE INTERNET GRÂCE AU RÉFÉRENCIEMENT NATUREL (SEO)

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 :** 2 700 € HT • **Durée :** 5 jours / 35h

« Cette formation m'a permis d'acquérir les connaissances techniques qui me manquaient. Ces dernières ont été expliquées avec beaucoup de simplicité. »

**Christelle P.**

## RÉDIGER SON CAHIER DES CHARGES POUR SES PROJETS WEB ET COLLABORER AVEC LES AGENCES **Nouveau**

Réussir son projet web

### Objectifs

- › Rédiger un cahier des charges de site internet ou autre projet web
- › Réaliser une consultation et choisir un prestataire web
- › Collaborer de façon fluide avec un prestataire web

**Public :** Chargé.e de projet numérique

**Tarif :** 150 € HT • **Durée :** 0,5 jour / 3h30

## RÉUSSIR SES CAMPAGNES PUBLICITAIRES SUR GOOGLE ADS **Nouveau**

Boostez votre visibilité sur les moteurs de recherche avec le référencement payant (SEA)

### Objectifs

- › Maîtriser le fonctionnement global de Google Ads
- › Paramétrer ses campagnes en parfaite autonomie
- › Assurer un suivi de ses actions et pouvoir réagir en conséquence
- › Piloter son budget efficacement

**Public :** Chargé.e de communication, Community manager, chargé.e de marketing, webmaster

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 3 jours / 14h

## OPTIMISER SES RELATIONS PRESSE

Affiner et affûter ses outils de communication avec la presse

### Objectifs

- › Comprendre le fonctionnement et les pratiques des journalistes
- › 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 :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

« Programme complet qui balaie tous les aspects du sujet mais qui entre aussi dans le détail de chaque partie. Avec des exemples concrets et des partages d'expériences entre participants pour bien comprendre, aller plus loin et échanger sur nos bonnes pratiques. »

**Lydie F.**

## RELATIONS PRESSE : TOUCHER EFFICACEMENT LES MÉDIAS NATIONAUX **Nouveau**

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

### Objectifs

- › Identifier ses médias nationaux (traditionnels comme nouveaux) cœur de cible et les angles susceptibles de les intéresser
- › Développer les bons supports et les bonnes actions pour toucher ces médias
- › Travailler en partenariat pour mutualiser les moyens et les actions
- › Développer des relations presse en phase avec leur époque et plus responsable

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

**Tarif :** 300 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h



## TOURISME ET SITUATION DE CRISE : COMMENT COMMUNIQUER ? **Nouveau**

Etre préparé à toute éventualité et gérer sa communication

### Objectifs

- › Comprendre les enjeux et le périmètre de la communication en situation de crise
- › Comprendre le fonctionnement et les besoins des médias en situation de crise
- › Acquérir des éléments de méthode dans l'anticipation et s'approprier les outils
- › Tirer des enseignements de la crise

**Public :** Directeur.rice, responsable communication, manager

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

# Conception & marketing de produits



Formation à distance



Formation certifiante



Formation individuelle

## LA CULTURE DESIGN DANS VOS PROJETS TOURISTIQUES ET VOTRE ORGANISATION

Transformez profondément vos méthodes pour créer des offres et services

### Objectifs

- › Repérer et expliquer les principes du Design Thinking, explorer la démarche, les étapes, les outils, la posture à adopter
- › Identifier les attentes des utilisateurs afin de placer leurs besoins au cœur 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 ciblés afin d'évaluer la pertinence de la solution et d'améliorer le résultat final

**Public :** Tout public

**Tarif :** 2 300 € HT • **Durée :** 6 jours / 30h

## REPENSER SES OFFRES CLIENTS GRÂCE AU DESIGN DE SERVICE

Créer un produit ou service touristique adapté aux attentes des utilisateurs

### Objectifs

- › Expérimenter les techniques du design de service
- › Utiliser l'observation et l'écoute client pour identifier les attentes du public
- › Générer des idées qui répondent aux attentes client
- › Diagnostiquer son offre actuelle pour la faire évoluer avec les outils du design de service

**Public :** Tout public

**Durée :** 3 jours / 21h

✚ Formation uniquement en sur-mesure

## ENCHANTER L'EXPÉRIENCE CLIENT GRÂCE AUX PERSONAE ET PARCOURS CLIENT **Nouveau**

Construire ses personae basés sur leurs usages pour créer des offres et services innovants

### Objectifs

- › Analyser le rôle et les enjeux du persona
- › Définir les étapes clés d'un parcours client
- › Construire un persona et le projeter dans un parcours client
- › Identifier les points d'enchantement et les points de stress pour améliorer l'expérience client

**Public :** Directeur.rice, responsable marketing, chef.fe de produits, porteur de projet

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 4 jours / 14h

## CONSTRUIRE, GÉRER ET ANIMER UN ÉVÈNEMENT DE A À Z

Devenir un super organisateur d'événements

### Objectifs

- › Comprendre les enjeux de l'évènementiel
- › Construire et organiser un événement de A à Z
- › Établir une stratégie de communication événementielle efficace
- › Prendre en compte les aspects humains

**Public :** Chargé.e d'animation ou évènementiel

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

## OUVRIR LES PORTES DES ENTREPRISES DE SON TERRITOIRE AU PUBLIC **Nouveau**

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

### Objectifs

- › Sensibiliser les entreprises au tourisme de savoir-faire
- › Maîtriser les conditions d'ouverture des entreprises au public
- › Maîtriser les arguments pour convaincre et rassurer les entreprises

**Public :** Institutionnel du tourisme

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

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

« Formation et formatrices très intéressantes : nous avons reçu énormément de conseils, méthodes, bonnes pratiques nous permettant de mettre en œuvre une future visite contée ou théâtralisée. Les exercices pratiques ont été très enrichissants ; le tout avec une grande bienveillance ! » **Audrey P.**

## POSER SON CORPS ET SA VOIX EN VISITE GUIDÉE

Capoter 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

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

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



### Vidéo

#### 5 questions sur... la visite touristique

Entre une posture à avoir, l'adaptation aux différents publics, préserver sa voix, et les aléas du direct en extérieur, réaliser une visite touristique c'est tout un art ! Profitez des conseils de Clémence, créatrice et guide de visites insolites chez Cybele.

Regarder la vidéo sur notre chaîne YouTube

# Développement commercial



Formation à distance



Formation certifiante



Formation individuelle

## (RE)DÉFINIR SA STRATÉGIE DE DISTRIBUTION EN LIGNE

Commercialisation sur le web : quel rôle pour les destinations ?

### Objectifs

- › Mettre à jour et développer ses connaissances sur le contexte actuel de la distribution du tourisme et les problématiques de e-distribution propres 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 :** 1050 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h



### Article

## 10 idées reçues sur la vente en office de tourisme

Un conseiller en séjour fait-il de la vente ? Un principe qui fait encore de la résistance dans quelques offices de tourisme. Déconstruisons les clichés avec les conseils de Julien Bafoin, formateur en développement commercial.

[Lire l'article sur notre blog](#)

## 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 :** Personnel d'un office de tourisme

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

## L'ART DE PROSPECTER ET DE VENDRE

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

### Objectifs

- › Construire un plan de prospection au service du développement souhaité
- › Identifier les systèmes de prospection adaptés à ses cibles
- › Déterminer le volume et la fréquence de ses actions commerciales

**Public :** Chargé.e de commercialisation, d'affaires, de clientèle

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

## METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE TARIFAIRE ET COMMERCIALE POUR SON HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

**Nouveau**

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

### Objectifs

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

**Public :** Propriétaire de gîte, chambre d'hôte, meublé de tourisme, gérant de camping, hôtelier

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

## ADAPTER SA STRATÉGIE COMMERCIALE AUX ÉVOLUTIONS DES CLIENTÈLES GROUPES

**Nouveau**

Reconquérir la clientèle Groupe par une offre et une commercialisation attractives

### Objectifs

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

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

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

## DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE AFFAIRES SUR SON TERRITOIRE

**Nouveau**

Devenir une destination MICE

### Objectifs

- › Etablir un diagnostic de son 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
- › Acquérir 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 / 14h

## 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
- › 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 :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

« 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.**

# Développement durable



Formation à distance



Formation certifiante



Formation individuelle

## ENGAGER SA DESTINATION DANS UNE DÉMARCHE DE TOURISME DURABLE

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

### Objectifs

- › Comprendre les grands enjeux du développement durable appliqués au tourisme
- › Réaliser un diagnostic de durabilité de sa destination
- › Construire un plan d'action vers une transition de sa destination
- › Mettre en place des indicateurs de performance durable pour sa destination

**Public :** Chargé.e du déploiement d'une stratégie de développement touristique sur un territoire (salarié.e d'une collectivité territoriale ou d'un office de tourisme)

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h



### Article

#### Tourisme durable : éclairons l'avenir du secteur ensemble

Le tourisme sera durable ou ne sera pas. Mais qu'entend-on vraiment derrière ce mot ? Par où commencer et comment embarquer ses clients dans la démarche ? Zoom sur deux démarches RSE inspirantes dans le tourisme.

[Lire l'article sur notre blog](#)

## PILOTER LA DÉMARCHE RSE/RSO D'UNE STRUCTURE TOURISTIQUE

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

### Objectifs

- › Comprendre les enjeux de la responsabilité sociétale des organisations (RSO)
- › 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.e RSE, qualité et/ou RH

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h



## DÉVELOPPER UNE OFFRE ÉCOTOURISME SUR SON TERRITOIRE Nouveau

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

### Objectifs

- › Comprendre les enjeux socio-écologiques du secteur du tourisme, les obligations associées et les attentes des différentes parties prenantes
- › Maîtriser 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 écotourisme

**Public :** Chargé.e de projet développement durable/éco-tourisme

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

## SENSIBILISER ET INCITER LES VISITEURS À ADOPTER DES ÉCOGESTES

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 aux comportements « 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
- › Utiliser l'intelligence collective

**Public :** Personne en charge de l'accueil, communication ou la relation client

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

## REPENSER SA STRATÉGIE BOUTIQUE AUTOUR DU DURABLE

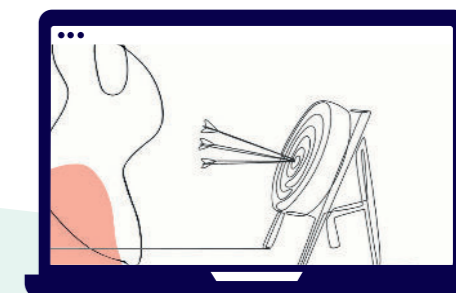
Trouver des solutions et actions plus durables pour sa boutique

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



### Webinar

#### L'influence sur les comportements par le nudge

Le nudge est une méthode qui incite les individus à changer de comportement sans les contraindre en s'appuyant sur les biais cognitifs. Il est de plus en plus utilisé dans le tourisme, et notamment en lien avec une démarche durable.

[Regarder la vidéo sur notre chaîne YouTube](#)

## 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
- › Disposer d'un référentiel clair et opérationnel pour mettre en œuvre la communication responsable
- › Traduire son engagement
- › Acquérir de bonnes pratiques dans la mise en œuvre d'une communication responsable

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

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



# Efficacité professionnelle



Formation à distance



Formation certifiante



Formation individuelle

## 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 :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h



### Article

#### Comment vivre sereinement ses relations au travail ?

Un article ressources à ne pas manquer pour identifier les ingrédients du bien-être au travail, développer son assertivité, apprendre à gérer les conflits.

[Lire l'article sur notre blog](#)

## BOOSTER LA CONFIANCE EN SOI DANS SON QUOTIDIEN PROFESSIONNEL **Nouveau**

Gagner en assurance et en confiance au travail

### Objectifs

- › Se replacer au centre de soi-même
- › Assurer avec confiance et 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 :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

## COMMUNIQUER EFFICACEMENT ET AMÉLIORER SES RELATIONS PROFESSIONNELLES

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

## DONNER DE L'IMPACT À SES PRISES DE PAROLE 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
- › Explorer 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 :** 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

« Formation avec beaucoup de pratique et de mises en situation qui a permis de se créer une boîte à outils à utiliser pour toute prise de parole. Le tout avec beaucoup de bienveillance et d'échanges avec le groupe. »  
**Samantha A.**



## CHASSER LES ERREURS DE SES ÉCRITS **Nouveau**

Remise à niveau de son orthographe en langue française

### Objectifs

- › Appliquer les règles orthographiques, grammaticales et lexicales de la langue française de manière précise dans l'écriture
- › Analyser et évaluer la structure des phrases en français pour optimiser leur utilisation
- › Intégrer de manière experte les règles de conjugaison, les temps et les modes les plus couramment utilisés dans la langue française pour améliorer la qualité de l'écriture
- › Corriger efficacement les erreurs courantes et les pièges de la langue française

**Public :** Tout public

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

## ANIMER DES GROUPES DE TRAVAIL AVEC DES OUTILS D'INTELLIGENCE COLLECTIVE **Nouveau**

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
- › Incarner et créer l'esprit et la dynamique d'un groupe pour favoriser écoute mutuelle et créativité collective
- › Concevoir une séquence d'animation en présence 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 :** 900 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

# Juridique, Comptabilité & Fiscalité



Formation à distance



Formation certifiante



Formation individuelle

## 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 impactants les offices de tourisme
- › Maîtriser les nouvelles actualités juridiques applicables aux offices de tourisme (marchés publics, taxe de séjour...)

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

**Tarif :** 300 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

## 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 :** 300 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

## 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
- › Savoir 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 :** 1 jour / 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
- › Maîtriser le cadre du dialogue avec les autres acteurs de l'EPIC et de 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 :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

## 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
- › Connaître les spécificités des recettes d'un office de tourisme
- › Appréhender le compte financier

**Public :** Comptable, aide comptable, direction

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

« Une formation complète et une présentation fluide. Un formateur plein de qualités et de patience. Une bonne pédagogie qui s'adapte au niveau de chacun. » **Pascal V.**

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

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, comptable, gestionnaire administratif et financier d'un office de tourisme

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



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

Faciliter la gestion en interne

### Objectifs

- › Optimiser le fonctionnement de sa boutique ou billetterie dans le respect de la réglementation en vigueur
- › Maîtriser les outils de gestion comptable
- › Approfondir ses connaissances pour faciliter son quotidien
- › Suivre et informer : construire un reporting efficient

**Public :** Responsable ou chargé.e de boutique et billetterie d'office de tourisme et structure touristique

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

## ACCOMPAGNER SES LOUEURS DES MEUBLÉS ET CHAMBRES D'HÔTES **Nouveau**

Maîtriser la réglementation juridique, fiscale et sociale des hébergeurs touristiques

### Objectifs

- › Maîtriser le régime légal/réglementaire applicable
- › Connaître les spécificités d'un contrat de location touristique
- › Maîtriser et sensibiliser sur les obligations des loueurs et des clients
- › Être en capacité de gérer un contentieux

**Public :** Chargé.e des partenariats, agent de classement en meublés dans un office de tourisme ou une collectivité

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

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

## 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
- › Evaluer le potentiel et le rendement de la taxe de séjour de son territoire
- › Définir des plans d'action 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 :** 600 € HT • **Durée :** 4 jours / 14h

## 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 :** 300 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

« Formation très opérationnelle. Sujet vaste sur lequel il était difficile de savoir où commencer, le formateur nous a bien aiguillé. » **Pauline M.**



### Article

#### La taxe de séjour : à quoi ça sert et comment la collecter ?

À quoi sert-elle mais surtout comment mieux la collecter et la valoriser auprès des clients et des hébergeurs de sa destination ?

[Lire l'article sur notre blog](#)

## Langues



## 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 :** 795 € HT • **Durée :** 20h sur 4 mois

« 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.**



# Management



Formation à distance



Formation certifiante



Formation individuelle

## MANAGER UNE ÉQUIPE : LES FONDAMENTAUX

Adopter des outils et développer des compétences managériales

### Objectifs

- › Comprendre les différentes dimensions de la mission de manager
- › Savoir faire face aux situations (conflits, désengagement, démotivation...)
- › Impliquer les collaborateurs et obtenir l'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

« Des outils pratiques que je sais pouvoir utiliser dans mon quotidien, c'est bien ! a première fois ! Un formateur super, humain, cash quand il le faut, carré dans l'organisation, inspirant et qui met en confiance. Des profils de personnes divers qui permettent d'enrichir l'apprentissage. »

**Sophie K.**

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

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

**Tarif :** Action Collective Régionale AURA financée à 100% par la Branche Tourisme •

**Durée :** 4 jours / 20h

## PILOTER UN PROJET EN ÉQUIPE

**Nouveau**

Intégrer les codes du management transverse dans la gestion de projet

### Objectifs

- › Se positionner dans son rôle de manager transverse, trouver sa légitimité et comprendre ses rôles et responsabilités
- › Développer des compétences relationnelles et des outils pour mobiliser tous les acteurs, dans la durée, sans autorité hiérarchique
- › Développer des comportements de coopération durable
- › Développer son écoute et sa capacité de persuasion pour favoriser l'engagement

**Public :** Chef.fe de projet, manager

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

## DÉVELOPPER SON LEADERSHIP AU FÉMININ

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
- › Communiquer avec assertivité
- › Découvrir les forces de son intelligence émotionnelle

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

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

## PROCESS COMMUNICATION MODEL®

Adapter sa communication au profil de son interlocuteur

### 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 tensions ou de conflits naissants
- › Gérer les comportements de « mécommunication », sous stress

**Public :** Tout public

**Tarif :** Action Collective Régionale AURA financée à 100% par la Branche Tourisme •

**Durée :** 4 jours / 28h

## DÉVELOPPER LA COHÉSION D'ÉQUIPE AUTOUR D'UN PROJET

**Nouveau**

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 :** L'ensemble des salariés d'une structure ou de plusieurs structures amenées à fusionner

**Durée :** 2 jours / 14h

⊕ Formation uniquement en sur-mesure

## Outils & Techniques



Formation à distance



Formation certifiante



Formation individuelle



### COMMENT UTILISER LES OUTILS DE L'IA DANS SON QUOTIDIEN PROFESSIONNEL ? **Nouveau**

Maîtriser les bases de l'IA (et notamment ChatGPT) et découvrez ses applications concrètes dans le tourisme

#### Objectifs

- › Découvrir l'univers de l'IA et de ChatGPT en particulier
- › Identifier des usages quotidiens propices à l'utilisation de l'IA
- › Comprendre les enjeux éthiques et légaux de l'IA

**Public :** Tout public

**Tarif :** 150 € HT • **Durée :** 0,5 jour / 3h30



### CANVA



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

#### Objectifs

- › Maîtriser les fonctionnalités de Canva
- › Personnaliser les modèles
- › Utiliser les différents formats

**Public :** Tout public

**Tarif :** 330 € HT • **Durée :** 5h sur 2 mois



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

Suivre les statistiques de son site web en conformité RGPD

#### Objectifs

- › Comprendre la RGPD et la gestion de consentement
- › Intégrer et configurer Matomo sur un site internet
- › Maîtriser les fonctionnalités clés de Matomo
- › Concevoir un dashboard en connectant Google Data Studio

**Public :** Webmaster, chargé.e de communication

**Tarif :** 300 € HT • **Durée :** 2 jours / 7h



### GOOGLE ANALYTICS V4



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 :** 395 € HT • **Durée :** 5h sur 2 mois



### 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 :** 650 € HT • **Durée :** 10h sur 3 mois

« 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



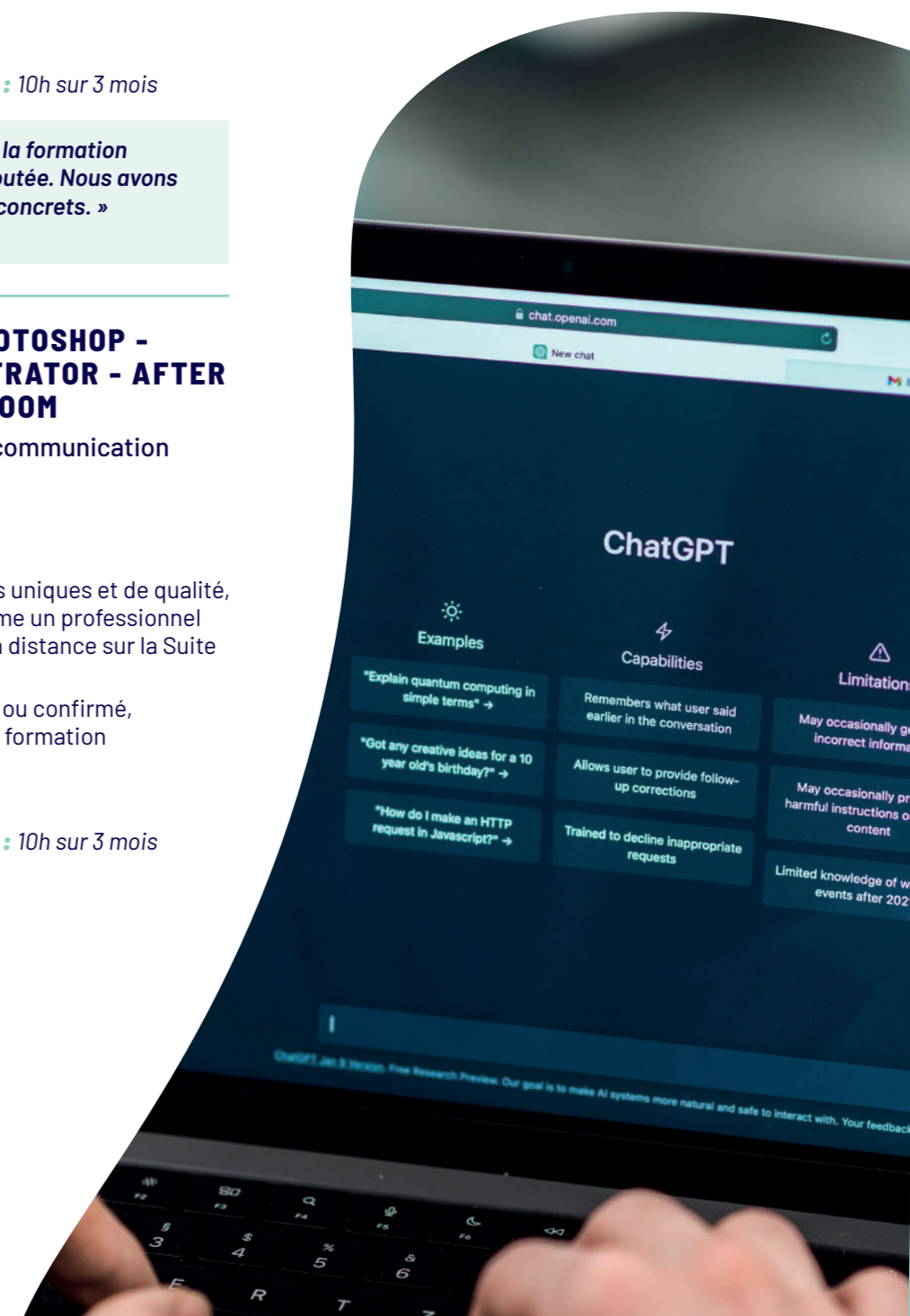
Créer ses supports de communication comme un pro !

#### 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 :** 650 € HT • **Durée :** 10h sur 3 mois



# Qualité, Classements & Labels



Formation à distance



Formation certifiante



Formation individuelle

## 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
- › Planifier les actions relatives à la démarche Qualité

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

**Tarif :** 900 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h



### Vidéo

#### 5 questions sur... la démarche qualité dans un office de tourisme

Si s'engager dans une démarche qualité peut parfois faire peur, elle peut à l'inverse apporter de nombreux avantages pour la structure qui s'engage.

On vous en dit plus avec les conseils de Mariek Verhoeven, animatrice du réseau des Offices de Tourisme de l'Isère.

*Regarder la vidéo sur notre chaîne YouTube*

## MODERNISER SON APPROCHE DOCUMENTAIRE QUALITÉ

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

### 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 :** 300 € HT • **Durée :** 2 jours / 7h

« Je suis arrivée avec des questions, repartie avec des réponses, des idées à expérimenter, des supports opérationnels dont je peux m'inspirer. Une mise au clair sur les attendus des auditeurs. » **Sandrine R.**

## ANIMER SON GROUPE QUALITÉ DE DESTINATION **Nouveau**

Révéler la valeur ajoutée d'un groupe de travail au service de la qualité de son territoire

### Objectifs

- › Savoir composer un GQD pour atteindre ses objectifs
- › Définir les éléments du bilan qualité
- › Mettre en place un plan d'actions qualité sur la destination
- › Connaître des techniques d'animation pour dynamiser les réunions

**Public :** Référent.e et animateur.rice de la démarche Qualité Tourisme, directeur.rice d'un office de tourisme

**Tarif :** 300 € HT • **Durée :** 2 jours / 7h

## FORMALISER ET FAIRE VIVRE SON DISPOSITIF D'ÉCOUTE CLIENT

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, pour écouter les clients
- › Choisir le ou les outils les plus pertinents pour l'écoute client
- › Concevoir et utiliser au mieux un questionnaire pour l'écoute client

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

**Tarif :** 300 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

« Cette formation m'a confortée dans le fait de laisser tomber des questionnaires "standards" qui n'apportent pas d'éléments de travail. J'ai appris des choses sur les questionnaires et le fait d'en faire plusieurs au lieu d'un seul et surtout de cibler pour avoir des résultats au plus proche de ce que l'on veut obtenir. » **Béatrice B.**

## MARQUE TOURISME & HANDICAP : FORMATION DES PERSONNELS 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 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 :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h



### Article

#### S'engager dans une démarche de tourisme accessible, un enjeu d'hospitalité

Qu'est-ce que la marque Tourisme & Handicap ? Comment et pourquoi s'engager dans une démarche de tourisme accessible ? Comment communiquer ? Quelles compétences ?

*Lire l'article sur notre blog*

## 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 publics handicapés
- › Repérer les différents handicaps
- › Adapter son comportement et son discours à cette typologie de clientèle
- › Identifier les outils de médiation et les activités adaptées 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 :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

## CRÉER DES AUDIODESCRIPTIONS POUR LES PUBLICS DÉFICIENTS VISUELS Nouveau

Concevoir et rédiger des descriptions détaillées adaptées dans un site touristique

### Objectifs

- › Découvrir 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
- › Faire venir ces publics avec une communication efficace

**Public :** Personnel d'un office de tourisme, musée, site touristique labellisé ou non Tourisme & Handicap

**Tarif :** 600 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h

## SE PRÉPARER À L'AGRÈMENT DU CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME

Formaliser le service de classement de meublés de son office de tourisme pour répondre aux exigences de l'agrément

### 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 le parcours d'agrément

**Public :** Toute personne d'un organisme de tourisme agréé ou non (dossier en cours) en charge du classement des meublés de tourisme

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

## 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 d'un organisme de tourisme agréé ou non (dossier en cours) en charge du classement des meublés de tourisme

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

# Ressources Humaines



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

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 :** 900 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

## PILOTER ET FAIRE VIVRE SON PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES Nouveau

Construire, piloter et animer son PDC, du recueil des besoins à son déploiement

### Objectifs

- › Connaître le cadre légal et ses évolutions au fil des réformes
- › Acquérir une méthodologie pour rapprocher les besoins en formation avec la stratégie de l'entreprise en optimisant les coûts pour l'entreprise
- › Comprendre les différents dispositifs existants pour professionnaliser ses collaborateurs
- › Créer un dialogue social constructif autour des orientations de formation

**Public :** Responsable RH, directeur.rice

**Tarif :** 300 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

## MENER SES ENTRETIENS PROFESSIONNELS ET BILANS DE PARCOURS

Comprendre, préparer et conduire les entretiens professionnels obligatoires

### Objectifs

- › Connaître le cadre réglementaire de l'entretien professionnel et ses évolutions, et les risques encourus en cas de non-respect
- › Mettre en œuvre les techniques de l'entretien professionnel et du bilan de parcours professionnel
- › Anticiper les enjeux économiques et analyser les adéquations possibles avec le projet du salarié
- › Construire un plan d'action pertinent au regard du projet professionnel et en assurer le suivi

**Public :** Responsable RH, directeur.rice, manager intermédiaire

**Tarif :** 300 € HT • **Durée :** 1 jour / 7h

## ACTUALITÉ SOCIALE ET JURISPRUDENTIELLE

Comprendre les évolutions de l'actualité sociale et leurs impacts sur son organisation

### Objectifs

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

**Public :** Directeur.rice, DRH, responsable RH

**Tarif :** 350 € HT • **Durée :** 1 jour / 6h30

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

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 étapes de mise en œuvre d'une stratégie de marque employeur adaptée à votre stratégie RH
- › Piloter ses actions et mesurer l'efficacité de la marque employeur construite

**Public :** Responsable RH, direction  
**Durée :** 3 jours / 17h30  
 + Formation uniquement en sur-mesure



### Article

#### Marque employeur : un outil pour attirer et fidéliser les talents

La marque employeur constitue, quand elle est bien travaillée, un levier de performance pour optimiser ses recrutements et fidéliser ses collaborateurs. Marion Richez, responsable recrutement chez Adéquat, vous explique tout.

[Lire l'article sur notre blog](#)

## RÉDIGER ET METTRE EN ŒUVRE UN ACCORD D'ENTREPRISE

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 :** 350 € HT • **Durée :** 1 jour / 6h30

## SE FORMER À LA MISSION D'ÉLU.E 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 :** Élu.e du CSE  
**Tarif :** 1500 € HT • **Durée :** 5 jours / 35h

# Stratégie & marketing de destination



## LES CLÉS DU MARKETING STRATÉGIQUE ET OPÉRATIONNEL DANS LE TOURISME

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

### Objectifs

- › Appréhender les enjeux du marketing dans une structure touristique
- › Utiliser les outils du marketing pour construire et renforcer sa stratégie
- › Construire 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 :** 1050 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

## METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE DE MARKETING TERRITORIAL ET D'ATTRACTIVITÉ **Nouveau**

Outils, méthodes et nouveaux enjeux pour développer une stratégie de territoire

### Objectifs

- › Maîtriser les nouvelles approches d'attractivité et de marketing territorial
- › Maîtriser les différentes étapes méthodologiques pour l'élaboration et le déploiement d'une démarche de marketing territorial
- › Acquérir les outils nécessaires à l'élaboration et l'animation d'une démarche de marketing territorial
- › Identifier les parties prenantes à associer aux étapes clés de la démarche et acquérir les outils de mobilisation de ces acteurs

**Public :** Directeur.rice, responsable, chargé.e de développement d'un office de tourisme ou d'une collectivité  
**Tarif :** 900 € HT • **Durée :** 3 jours / 21h

## MOBILISER ET IMPLIQUER 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

- › Identifier les différents projets possibles en lien avec sa stratégie et son écosystème
- › Analyser et comprendre ses acteurs locaux
- › Connaître et choisir des méthodes et outils de travail collaboratif et créatif
- › Co-construire, organiser et débriefer des projets

**Public :** Chargé.e de projet dans une collectivité, un office de tourisme  
**Durée :** 2 jours / 14h

+ Formation uniquement en sur-mesure

## INTÉGRER LES HABITANTS DANS LA STRATÉGIE TOURISTIQUE DE SA DESTINATION **Nouveau**

Les habitants : acteurs clés de sa stratégie de développement touristique

### Objectifs

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

**Public :** Directeur.rice, chargé.e de mission tourisme, marketing ou promotion, animateur de réseau d'un office de tourisme ou d'une collectivité  
**Tarif :** 700 € HT • **Durée :** 2 jours / 14h



## DYNAMISER SON RÉSEAU DE RÉSIDENTS SECONDAIRES Nouveau

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

### 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'action adapté aux profils et aux besoins des résidents secondaires

**Public :** Chargé.e de mission tourisme, marketing ou promotion, animateur.rice de réseau d'un office de tourisme ou d'une collectivité

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

## 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 : démarches, méthodes et outils
- › Accompagner les partenaires du label et ses prestataires
- › Mettre en place et évaluer son plan d'action

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

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

## 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 l'observation touristique de son territoire

**Tarif :** 200 € HT • **Durée :** 3h sur 2 mois



### Article

#### L'observation touristique locale : mieux connaître pour mieux agir

Véritable tableau de bord du tourisme local, l'observation touristique de sa destination permet de savoir concrètement ce qu'il s'y passe en matière d'offre, de clientèle, de fréquentation ou encore de retombées économiques.

Mais comment mettre en place et assurer cet observatoire, à quel moment et dans quels objectifs ?

[Lire l'article sur notre blog](#)

## OBSERVATION TOURISTIQUE LOCALE : FAIRE L'INVENTAIRE DE SON OFFRE

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

### Objectifs

- › Mettre en œuvre 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'observation touristique de son territoire

**Tarif :** 200 € HT • **Durée :** 3h sur 2 mois



# 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
<b>Plan de Développement des Compétences (PDC)</b>	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, Uniformalion, AGEFICE, etc.)	Salarié en CDI - CDD	Toutes formations (inter, intra, certifiante...)
<b>Compte Personnel de Formation (CPF)</b>	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 <a href="http://www.moncompteformation.gouv.fr">www.moncompteformation.gouv.fr</a>	Salarié en CDI - CDD droit public et privé* Demandeur d'emploi	Formations certifiantes ou qualifiantes
<b>Pôle Emploi</b>	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...)

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

**Qualiopi**  
processus certifié

REPUBLICQUE FRANÇAISE

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

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](http://trajectoires-tourisme.com/financer-sa-formation)

# 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](mailto: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 picto « session garantie » s'affiche sur le site web.

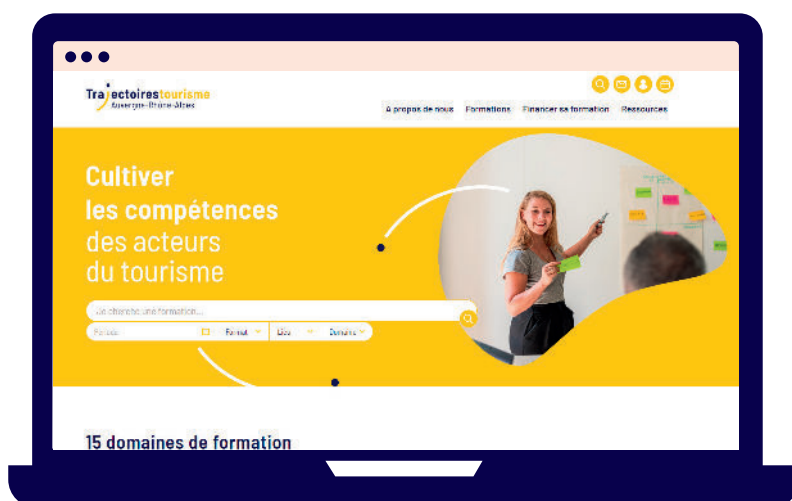
Toutes les réponses à vos questions sont dans notre Foire aux Questions [trajectoires-tourisme.com/faq-questions-pratiques](http://trajectoires-tourisme.com/faq-questions-pratiques)

L'intégralité des conditions générales de vente est consultable sur notre site internet. [trajectoires-tourisme.com/conditions-generales-de-vente](http://trajectoires-tourisme.com/conditions-generales-de-vente)

# Trajectoires **tourisme**

Auvergne-Rhône-Alpes

Retrouvez toutes nos solutions de professionnalisation  
et les dates des formations 2024 sur  
**[www.trajectoires-tourisme.com](http://www.trajectoires-tourisme.com)**



Suivez-nous et profitez  
de tous nos contenus gratuits toute l'année

**#TrajectoiresTourisme**



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



Aintourisme

