

COMPÉTENCES TOURISME 2009

PROGRAMME RÉGIONAL DES FORMATIONS



La Région Champagne-Ardenne et ses partenaires
mettent à votre disposition des formations courtes,
adaptées aux problématiques touristiques



Le développement touristique, par l'attractivité du territoire et la création de richesses qu'il génère, constitue un enjeu fondamental de la croissance économique régionale.

C'est pour cela que le Conseil régional de Champagne-Ardenne a décidé de se doter depuis 2006 d'un Schéma Régional pour l'Aménagement, le Développement et l'Organisation Touristique.

Son objectif : faire du tourisme un véritable levier de développement économique.

Cette ambition ne peut se concrétiser sans les hommes et les femmes qui font vivre au quotidien le tourisme champardennais. La professionnalisation de tous ces acteurs locaux, qui constituent la cheville ouvrière du développement économique de ce secteur d'activité, est une des priorités que le Conseil régional veut mettre en œuvre dans ce cadre.

Ce schéma de professionnalisation, dont la dénomination est « **Compétences tourisme** » s'adresse aux jeunes et 11 000 personnes qui travaillent dans le domaine du tourisme en Champagne-Ardenne.

Ces acteurs du tourisme représentent une grande diversité d'activités. Ils sont salariés, entrepreneurs individuels ou bénévoles. Ils interviennent dans tous les domaines : hébergement, sites d'accueil touristiques (sites naturels, équipements culturels ou récréatifs...), prestations de services (organisation de voyages, activités de loisirs ou de pleine nature...). Artisans, agriculteurs ou producteurs de produits de bouche accueillent aussi des touristes en nombre croissant.

En mai 2007, l'élaboration du Schéma de Professionnalisation des Acteurs du Tourisme a été confiée par le Conseil régional de Champagne-Ardenne à la Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative (FROTSI).

Après un travail de recensement et de contact avec les réseaux professionnels, la FROTSI a produit une analyse des besoins et une définition des axes prioritaires dont ce catalogue est la première expression.

Ces modules de professionnalisation sont mis en œuvre dans le cadre d'actions collectives inter-filières en association avec les Organismes Paritaires Collecteurs Agréés (OPCA) auprès desquels l'ensemble des professionnels cotisent : AFDAS, AGEFOS PME, FAFIH, OPCALIA, UNIFORMATION, VIVEA et le CNFPT. Ils sont entièrement financés par la Région et ses partenaires.

Je suis convaincu que cette offre rencontrera le succès qu'elle mérite. Les conditions sont remplies pour qu'elle puisse se pérenniser et se développer dans les années à venir.

Jean-Paul BACHY

Président du Conseil régional
de Champagne-Ardenne

Sommaire

ACCUEIL & RELATION CLIENTS

A1 - Réussir son accueil : techniques et comportements	page 4
A2 - Réussir son accueil téléphonique	page 5
A3 - Encadrer un groupe et animer une visite	page 6
A4 - Se familiariser avec l'accueil d'un public en situation de handicap	page 7

MARKETING & COMMUNICATION

M1 - Les moyens de communication au service de votre développement	page 8
M2 - Identifier son marché et adapter son offre	page 9

LANGUES

L1 - Accueillir en Néerlandais – Débutants	page 10
L2 - Accueillir un public anglophone – Faux débutants	page 11

Contact



Fédération Régionale

des Offices de Tourisme et Syndicats d'initiative

Département Formation

48, Place de la République

51000 Châlons-en-Champagne

Tél : 03 26 26 54 19 – Fax : 03 26 22 15 13

formation@frotsi-champagne-ardenne.fr

Modalités d'inscription

Pour vous inscrire, il vous suffit de compléter et de retourner un bulletin d'inscription à la FROTSI, accompagné d'un chèque de caution d'un montant de 150 euros, libellé au nom de l'organisme de formation en charge de la formation choisie (hors agent de la fonction publique territoriale).

Ce chèque sera encaissé en cas d'absence non justifiée, restitué dans le cas contraire.

RÉUSSIR SON ACCUEIL : TECHNIQUES ET COMPORTEMENTS

Organisation

Durée de l'action : 2 jours

- Charleville-Mézières les 23 et 24 mars 2009
- Reims les 23 et 24 mars 2009
- Troyes les 16 et 17 mars 2009
- Chaumont les 16 et 17 mars 2009

Public :

Professionnels du tourisme occupant des fonctions d'accueil et/ou en contact direct avec une clientèle

Référence A1

Objectifs

- Améliorer rapidement ses techniques d'accueil pour optimiser sa relation client
- Acquérir des comportements adaptés et s'appropriier les meilleures pratiques
- Valoriser l'esprit et la qualité du service
- Identifier ses points forts et points de vigilance

Programme

- Repérer les conditions d'un accueil réussi, diagnostiquer sa qualité de service
- Mieux organiser son lieu d'accueil
- Donner une première bonne impression : comment ?
- Savoir accueillir en face à face, être attentif aux comportements non verbaux, aux besoins non exprimés, adopter une écoute active
- Communiquer efficacement à chaque étape : les outils indispensables
- Traiter une demande : de la prise de contact à la conclusion, comment valoriser et optimiser son accueil ?
- Faire face à des situations délicates, rester toujours constructif

Moyens pédagogiques

- Exercices de simulation, jeux de rôle sur différentes situations (besoin exprimé, besoin non exprimé, client nouveau, client fidèle, client particulier, client professionnel, etc.)
- Guide du « Savoir faire son propre audit » et plan d'actions individualisé
- FAQ : foire aux questions
- Conférence téléphonique 1 fois par mois pendant 3 mois

Organisme de formation

AFPA

Animation

Annette Clerc - Formatrice sur les métiers de la communication

Sophie Eichers - Formatrice sur la professionnalisation des métiers d'accueil

RÉUSSIR SON ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Organisation

Durée de l'action : 1 jour

- Charleville-Mézières le 23 novembre 2009
- Reims le 23 novembre 2009
- Troyes le 16 novembre 2009
- Chaumont le 16 novembre 2009

Public :

Professionnels du tourisme occupant des fonctions d'accueil et/ou en contact téléphonique avec une clientèle

Référence A2

Objectifs

- Améliorer l'efficacité de son accueil téléphonique
- Valoriser l'image de qualité de sa structure
- Tester ses pratiques : points forts et axes d'amélioration

Programme

- Connaître les composantes de la communication téléphonique : les contraintes propres au téléphone, les exigences des clients
- Préparer et organiser ses appels (poste de travail, prise de message, etc.)
- Maîtriser les spécificités de la communication téléphonique : utiliser sa voix comme vecteur de communication, maîtriser le langage métier, etc.
- Structurer ses entretiens : organiser, favoriser les échanges, conclure, capitaliser
- Gérer les situations délicates et conflictuelles
- Concilier accueil téléphonique et physique

Moyens pédagogiques

- Exercices de simulation, jeux de rôle : appel entrant/appel sortant.
- Guide du « Savoir faire son propre audit » et plan d'actions individualisé
- FAQ : foire aux questions
- Conférence téléphonique 1 fois par mois pendant 3 mois

Organisme de formation

AFPA

Animation

Annette Clerc - Formatrice sur les métiers de communication
Sophie Eichers - Formatrice sur la professionnalisation des métiers d'accueil

ENCADRER UN GROUPE ET ANIMER UNE VISITE

Organisation

Durée de l'action : 2 jours

- Charleville-Mézières les 12 et 13 mars 2009
- Reims les 9 et 10 mars 2009
- Troyes les 12 et 13 octobre 2009
- Chaumont les 12 et 13 novembre 2009

Public :

Salariés, propriétaires et gestionnaires de sites ou lieux de visites.

Référence A3

Objectifs

- Développer ses capacités à concevoir et à encadrer des visites accompagnées ou des actions collectives
- Acquérir les outils adaptés à la gestion d'un groupe
- Maîtriser la réglementation

Programme

- La préparation matérielle : les facteurs essentiels de la réussite
- L'organisation pratique : identifier les attentes du groupe, déterminer un contenu, choisir et élaborer une présentation, etc.
- Faire visiter : maîtriser son stress, entraîner sa voix, les erreurs à éviter, ...
- Etre créatif : règles, outils et techniques d'animation dynamique
- Animer une visite : le choix des mots, de la gestuelle, etc.
- Encadrer un groupe : favoriser les échanges, maîtriser les discussions
- Gérer les situations délicates
- Faire un bilan de son action : points positifs, axes d'amélioration

Moyens pédagogiques

- Travaux en groupe, mises en situation
- Interactivité – échange de pratiques

Organisme de formation

REPER

Animation

Rachel Carbonnel – Consultante Formatrice & Responsable du développement des vacances en direction d'adultes porteurs de handicap

SE FAMILIARISER AVEC L'ACCUEIL D'UN PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

Organisation

Durée de l'action : 2 jours

- Reims les 3 et 4 décembre 2009
- Troyes les 7 et 8 décembre 2009

Public :

Professionnels du tourisme occupant des fonctions d'accueil ou concernés par l'aménagement de leur structure

Référence A4

Objectifs

- Améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap
- Vaincre ses appréhensions, savoir être à l'aise et mettre à l'aise une clientèle en situation de handicap
- Evaluer les aménagements susceptibles d'améliorer l'accueil

Programme

- Connaître les 4 familles de handicaps et les contraintes réelles liées à l'accueil
- Etudier les besoins de la clientèle en situation de handicap, adapter ses pratiques et sa stratégie de communication
- Savoir définir ce qu'est l'accessibilité touristique et la chaîne de déplacement
- Savoir informer la clientèle en situation de handicap : fiabilité, précision, etc.
- Appréhender le label " Tourisme et Handicap "
- Identifier les axes de progression de sa structure et les solutions pratiques à proposer en matière d'information, d'accueil, d'hébergement, etc.

Moyens pédagogiques

- Etudes de cas, analyse de dossiers
- Interactivité – échange de pratiques

Organisme de formation

REPER

Animation

Rachel Carbonnel – Consultante Formatrice & Responsable du développement des vacances en direction d'adultes porteurs de handicap

LES MOYENS DE COMMUNICATION AU SERVICE DE VOTRE DÉVELOPPEMENT

Organisation

Durée de l'action : 3 jours

- Charleville-Mézières les 16 et 17 mars et le 2 avril 2009
- Reims les 16 et 17 novembre et le 3 décembre 2009
- Troyes les 9, 10 et 26 mars 2009
- Chaumont les 5, 6 et 22 octobre 2009

Public :

Professionnels du tourisme

Référence M1

Objectifs

- Connaître les différents moyens et vecteurs de communication
- S'approprier les techniques de création de supports
- Optimiser l'efficacité de ses outils de communication

Programme

- La communication externe : Pourquoi communiquer aujourd'hui ? Avec qui ? En fonction de quelle stratégie ?
- Les différents moyens et vecteurs de communication (médias, hors médias)
- Le respect de l'environnement juridique (droit à l'image, charte graphique...)
- L'image de l'entreprise et sa diffusion
- Les relations avec les journalistes, l'organisation de manifestations, etc. : comment créer des relais partenaires et s'associer aux événements locaux ?
- Le plan de communication externe : sélectionner les publics cibles prioritaires, choisir les actions et les supports, élaborer le contenu d'un message
- Budgétisation, arbitrage, mise en œuvre et suivi
- Présentation des fonctions simples d'un logiciel de traitement de l'image : méthodologie de création de support communiquant

Moyens pédagogiques

- Etudes de cas (ex : réalisation de dossier de presse, d'une maquette publicitaire)
- Auto diagnostic et plan d'actions individualisé
- FAQ : foire aux questions mensuelles
- Conférence téléphonique 1 fois par mois pendant 3 mois à destination des bénéficiaires de la formation

Organisme de formation

AFPA

Animation

Hugues Fourment – Consultant en communication & correspondant de presse

IDENTIFIER SON MARCHÉ ET ADAPTER SON OFFRE

Organisation

Durée de l'action : 2 jours

- Charleville-Mézières les 18 et 19 novembre 2009
- Reims les 18 et 19 mars 2009
- Troyes les 25 et 26 novembre 2009
- Chaumont les 11 et 12 mars 2009

Public :

Directeurs, gestionnaires et responsables d'activités touristiques

Référence M2

Objectifs

- Connaître le marketing stratégique et opérationnel appliqué au tourisme
- Organiser une veille sur son marché, analyser ses évolutions
- Adapter son offre et améliorer sa compétitivité

Programme

- Introduction au marketing et à la stratégie
- Le marché tourisme & le produit « territoire » : les différents marchés, le lancement d'un produit et son cycle de vie
- L'environnement touristique : la concurrence, le touriste consommateur, le système d'information mercatique appliqué au secteur du tourisme
- Analyse du marché, de son secteur et de la compétitivité de son entreprise
- Le plan marketing : structuration, élaboration et mise en œuvre

Moyens pédagogiques

- Schéma du marketing
- Vidéos, analyse d'articles
- Etudes de cas, exercices individuels et en petits groupes

Organisme de formation

GRETA

Animation

Marie-Ange Bournaud – Formatrice en marketing et communication

ACCUEILLIR EN NÉERLANDAIS - DÉBUTANTS

Organisation

Durée de l'action : 60 heures

Du 9 mars au 6 avril inclus et du 28 septembre au 14 décembre inclus (hors périodes de vacances scolaires)

Les lundis matin sur Charleville-Mézières, Châlons-en-Champagne et Troyes

Les lundis après-midi sur Chaumont

Public :

Professionnels du tourisme occupant des fonctions d'accueil et/ou en contact avec une clientèle

Référence L1

Objectifs

- Acquérir les outils linguistiques indispensables pour accueillir au mieux des visiteurs néerlandais
- Développer un vocabulaire touristique de base (architecture, gastronomie, événements, hébergement, transport, etc.)

Programme

- Savoir se présenter : saluer, prendre congé, présenter simplement sa fonction et sa structure
- Accueillir et recevoir un visiteur : formules usuelles
- Questionner et répondre à une demande simple dans un cadre prévisible
- Informer, suggérer, conseiller (horaires, tarifs, notion d'interdiction, d'obligation, etc.)
- Communiquer au téléphone : savoir faire répéter, épeler, prendre un message simple (réservation, annulation, etc.)
- Donner des renseignements factuels simples à partir de documents prédéfinis : monuments, plats, événements, parcours, etc.
- Comprendre un écrit, rédiger un document simple

Moyens pédagogiques

- Jeux de rôle
- Recherches guidées sur l'interculturalité
- Mises en situation

Organisme de formation

GRETA

Animation

Eugénie Hochet Von Heyden - Formatrice en Néerlandais

Patrick Frantzen - Formateur en Néerlandais

Patricia LEFEVRE - Formatrice en Néerlandais

ACCUEILLIR UN PUBLIC ANGLOPHONE - FAUX DÉBUTANTS

Organisation

Durée de l'action : 40 heures

Du 9 au 30 mars inclus et du 28 septembre au 07 décembre inclus (hors périodes de vacances scolaires)

Les lundis après-midi sur Charleville-Mézières, Châlons-en-Champagne, Troyes et Chaumont

Public :

Professionnels du tourisme occupant des fonctions d'accueil et/ou en contact avec une clientèle

Référence L2

Objectifs

- Développer son aisance et améliorer son accueil
- Réactualiser ses connaissances grammaticales et syntaxiques
- Acquérir un vocabulaire touristique de base
- Maîtriser les techniques de base de communication écrite

Programme

- Accueillir, recevoir un visiteur étranger
- Se présenter, présenter sa structure, ses services
- Informer, suggérer, conseiller (un horaire, un site, un transport, etc.)
- Aider à la résolution d'un problème de la vie courante
- Décrire, renseigner sur un monument, un plat, un parcours, etc.
- Organiser une visite : convenir d'un rendez-vous, confirmer une réservation, rédiger une proposition, etc.
- Communiquer au téléphone : faire répéter, épeler, prendre un message (réservation, commande, etc.)
- Comprendre, rédiger un document simple

Moyens pédagogiques

- Mises en situations professionnelles
- Recherches guidées sur l'interculturalité
- Simulations, jeux de rôles

Organisme de formation

GRETA

Animation

Jane MACKINNON - Formatrice Anglais
Helen STEPHEN - Formatrice Anglais

Les atouts du plan de formation

Un programme de formation pour tous les acteurs du tourisme en Champagne-Ardenne

Pour un travail en réseau et une professionnalisation du tourisme : hôteliers, restaurateurs, offices de tourisme, gîtes, sites et lieux de visites, structures de loisirs, etc.

Salariés, dirigeants, indépendants, agents territoriaux, chaque professionnel doit pouvoir développer ses savoir-faire.

Des formations courtes et adaptées aux pratiques touristiques

Pour donner à vos structures les outils et moyens de faire face aux demandes de la clientèle et à l'évolution du marché.

Des stages organisés dans chaque département et une prise en charge à 100% des coûts pédagogiques

Pour faciliter au maximum l'accès à la formation et créer une véritable dynamique de développement des compétences régionales.

Ce programme s'adresse à toutes les structures développant une activité touristique, et adhérent aux OPCA partenaires du projet (AGEFOS PME, AFDAS, FAFIH, OPCALIA, UNIFORMATION, VIVEA) ou relevant du CNFPT.



Ce catalogue, ainsi que le bulletin d'inscription, sont disponibles sur le site de la Région Champagne-Ardenne : www.cr-champagne-ardenne.fr - rubrique **Territoire et environnement /Tourisme**