Comité Régional de Développement
Touristique d'Auvergne

Auvergne, le programme des formations tourisme 2011 du CRDTA

CONSEIL RÉGIONAL AUVERGNE

AUVERGNE
Comité Régional de Développement Touristique

Edito

Accueillir en Auvergne : la qualité avant tout !

Les chiffres le montrent : l'Auvergne accueille...de plus en plus. Que ce soient les résultats économiques liés au tourisme ou le dernier recensement de l'INSEE, on peut voir que la cote de popularité de la région augmente (6ème région touristique en notoriété spontanée). La fréquentation touristique est en pleine évolution : hébergeurs et prestataires en témoignent. 70 % des professionnels expriment régulièrement leur satisfaction en termes d'augmentation de la fréquentation et d'évolution de chiffre d'affaires. Côté installation, le constat est le même. Tous les Pays d'Auvergne sont maintenant attractifs. Le solde migratoire est devenu le moteur de la démographie auvergnate.

La stratégie que nous avons développée en misant sur l'accueil porte ses fruits. Qualité de l'accueil dans les hébergements touristiques, qualité de l'accompagnement des porteurs de projets dans leurs démarches d'installation et qualité au sens large du terme ont permis de renforcer l'attractivité territoriale.
Le tout requiert de plus en plus savoir-faire et professionnalisme, dans un monde en constante évolution, où des nouveaux métiers liés en particulier aux nouvelles technologies sont apparus.

Les actions de formation que nous mettons en place aujourd'hui tiennent compte de ces différents aspects et visent à innover chaque année tout en s'adaptant aux exigences du XXI^{e} siècle.

Nous souhaitons que tous les professionnels et les élus soient sensibles aux actions proposées par le Comité Régional de Développement Touristique et l'Agence Régionale de Développement des Territoires afin que l'Auvergne conforte son image de région accueillante et moderne.

Arlette Arnaud-Landau
Vice-présidente du Conseil régional d'Auvergne en charge
de la formation professionnelle tout au long de la vie,
des formations sanitaires et sociales et de l'apprentissage

André Chapaveire
Président délégué du Comité Régional de Développement Touristique d'Auvergne.
Vice-président du Conseil régional d'Auvergne en charge
du développement touristique et du thermalisme

Jean-Michel Guerre
Président de l'Agence des Territoires.
Vice-président du Conseil régional d'Auvergne en charge
de l'attractivité des territoires et des politiques contractuelles régionales

Sommaire

AUVERGNE
Comité Régional de Développement Touristique

Accueil des visiteurs : des formations pour améliorer vos pratiques ! 6

1 Préparation et passage de l'examen TOEIC (anglais niveau entretien) 7
2. Oser parler en anglais – niveau faux débutant 7
3. Oser parler en anglais – niveau perfectionnement/ entretien 8
4. Oser parler en espagnol – niveau faux débutant 8
5. Adapter son établissement à l'accueil du public en situation de handicap 9
6. Tourisme & Handicap : clients sourds ou malentendants, quels services touristiques adaptés à leurs attentes ? 9
7. Organiser un accueil de qualité en Office de Tourisme – niveau 2 10
8. Améliorer la satisfaction client grâce à un outil qualité : le questionnaire satisfaction client 10
9. Les clés d'un accueil réussi 11
10. Préparation aux métiers d'accueil avant la saison touristique 11
11. Comment gérer une relation conflictuelle ? Faire face aux insatisfactions des clients/touristes 12
12. Mieux prescrire les activités de pleine nature 12
13. Des extérieurs soignés pour un établissement attractif 13
14. Espaces bien-être : tendances, nouvelles attentes, nouveaux équipements (forum) 13
15. Restaurants, acheter local et de saison, une utopie ? (forum) 14

Management des projets, des personnes 15

1. Manager son équipe 16
2. Détecter et gérer les conflits dans sa structure 16
3. Comment gérer ses priorités pour mieux organiser son temps et gérer son stress ? 17
4. Méthodologie, suivi et évaluation de projets 17
5. Animer une réunion 18

Communiquer, promouvoir ... donner envie ! 19

1. Comment mieux mettre en valeur son offre via Photoshop ? 20
2. Mieux référencer son site web : la visibilité 2.0 20
3. Fidélisation et gestion de la relation client via Internet 21
4. Mettre en place des supports de communication efficaces par écrit 21
5. Présentation de l'étude « Tourisme et Internet » (forum) 22
6. Le tourisme en Auvergne c'est quoi ? (forum) 22

Les outils du développement territorial et de la création d'activités 23

1. Guider et animer un territoire autrement : devenez guide-acteur 24
2. Conception et gestion d'un évènementiel 24
3. Accompagnement des porteurs de projets : le contrat de progrès 25
4. Le soutien à la professionnalisation des acteurs du secteur culturel et de l'aménagement du territoire (Le TRANSFO) 26

Vendre un produit touristique : des outils marketing et de commercialisation	27
1. Vendre au bon prix et dynamiser sa politique tarifaire	28
2. Les démarches de labellisation et de certification écologiques	28
3. La commercialisation de produits touristiques packagés : qui, quoi, comment ? (forum)	29
Comment financer les formations ?	30
Vos droits à la formation	31
Témoignages, contacts	32
Fiche d'inscription du CRDTA	33

1

Accueil des visiteurs : des formations pour améliorer vos pratiques !

1. Préparation et passage de l'examen TOEIC (anglais niveau entretien)
2. Oser parler en anglais – niveau faux débutant
3. Oser parler en anglais – niveau perfectionnement/entretien
4. Oser parler en espagnol – niveau faux débutant
5. Adapter son établissement à l'accueil du public en situation de handicap
6. Tourisme & Handicap : clients sourds ou malentendants, quels services touristiques adaptés à leurs attentes ?
7. Organiser un accueil de qualité en Office de Tourisme – niveau 2
8. Améliorer la satisfaction client grâce à un outil qualité : le questionnaire satisfaction client
9. Les clés d'un accueil réussi
10. Préparation aux métiers d'accueil avant la saison touristique
11. Comment gérer une relation conflictuelle ? Faire face aux insatisfactions des clients/touristes
12. Mieux prescrire les activités de pleine nature
13. Des extérieurs soignés pour un établissement attractif
14. Espaces bien-être : tendances, nouvelles attentes, nouveaux équipements (forum)
15. Restaurants, acheter local et de saison, une utopie ? (forum)

1 Préparation et passage de l'examen TOEIC (anglais niveau entretien)

CONTEXTE – CONTENU – COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

13 % de la clientèle touristique d'Auvergne sont d'origine étrangère. Parmi ces visiteurs, 15 % sont anglophones. Cette clientèle est très sensible à la qualité de l'accueil qui est l'un des trois critères motivant sa venue en Auvergne.

Au programme :

- Confirmer des compétences écrites : courriel, courrier…
- S'affirmer dans sa communication orale
- Appréhender des particularités : accents et vocabulaire spécifique
- Passage de l'examen TOEIC à l'issue de la formation (Clermont-Ferrand)

PRÉ-REQUIS

En amont de la formation : test écrit et oral pour valider le niveau des stagiaires.
Avoir suivi la ou les formations « Oser parler en anglais – niveau perfectionnement/entretien ».
A défaut, avoir un niveau bac +2 (avec en langue principale l'anglais).

PUBLIC

Personnel de toute structure touristique.

MÉTHODE

Pédagogie active alternant préparation à l'écrit et à l'oral, avec un test en situation réelle d'examen.
Livret de préparation à l'examen TOEIC remis à chaque stagiaire.
Repas pris en commun en anglais.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 19, 20 et 21 janvier 2011 à Saint-Flour
  26, 27 et 28 janvier 2011 à Clermont-Ferrand
- 2,5 jours de formation + ½ journée d'examen à Clermont-Ferrand (28 janvier 2011 après-midi)
- 10 stagiaires maximum par session
- 361,80 € TTC

INTERVENANTS

Steve HELLABY, Dean FRIEND
Métaform Langues

2 Oser parler en anglais – niveau faux débutant

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

13 % de la clientèle touristique d'Auvergne sont d'origine étrangère. Parmi ces visiteurs, 15 % sont anglophones.
Cette clientèle est très sensible à la qualité de l'accueil qui est l'un des trois critères motivant sa venue en Auvergne.

Buts

Se faire comprendre grâce au vocabulaire spécifique et à des expressions clés liées aux métiers du tourisme.
Prendre confiance en soi.

Au programme :

- Dépasser son appréhension à s'exprimer
- Accueillir physiquement et renseigner des touristes anglophones
- S'exprimer au téléphone
- Identifier les attentes du client par le biais du questionnement
- Présenter l'offre touristique, les monuments, les activités, les produits régionaux…

PRÉ-REQUIS

Envie de progresser dans sa pratique d'accueil.
Avoir le niveau bac minimum.

PUBLIC

Toute structure touristique en contact avec la clientèle anglophone.

MÉTHODE

En amont de la formation : test oral pour valider le niveau des stagiaires.
Pédagogie active reposant sur des mises en situation (jeux de rôles).
Repas pris en anglais.
Un document reprenant les points clés de la formation sera remis à chaque stagiaire.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 31 janvier, 1er, 2 et 3 février 2011 à Brioude
  7, 8, 9 et 10 février 2011 à Clermont-Ferrand
- 10 stagiaires maximum par session
- 331,10 € TTC

INTERVENANTS

Eric REDFORD, Steve HELLABY, Dean FRIEND
Métaform Langues

3 Oser parler en anglais – niveau perfectionnement/entretien

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

13 % de la clientèle touristique d'Auvergne sont d'origine étrangère. Parmi ces visiteurs, 15 % sont anglophones.
Cette clientèle est très sensible à la qualité de l'accueil qui est l'un des trois critères motivant sa venue en Auvergne.

Au programme :

- Gérer un litige en anglais
- Tenir une conversation téléphonique (réservation, renseignements...)
- Savoir répondre par écrit à une demande
- Proposer à la clientèle de nouveaux produits (visite guidée, carte de restaurant et divers documents de présentation en anglais...).

PRÉ-REQUIS

Envie de progresser dans sa pratique d'accueil.
Avoir le niveau bac minimum.

PUBLIC

Toute structure touristique en contact avec la clientèle anglophone.

MÉTHODE

En amont de la formation : test oral pour valider le niveau des stagiaires.
Pédagogie active reposant sur des mises en situation (jeux de rôles)
Repas pris en anglais.
Un document reprenant les points clés de la formation sera remis à chaque stagiaire

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 14, 15 et 16 mars 2011 à Clermont-Ferrand
- 10 stagiaires maximum
- 232,60 € TTC

INTERVENANTS

Eric REDFORD, Steve HELLABY, Dean FRIEND
Métaform Langues

4 Oser parler en espagnol – niveau faux débutant

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

13 % de la clientèle touristique d'Auvergne sont d'origine étrangère. Parmi ces visiteurs, 4 % sont espagnols et concentrent leur présence sur des territoires bien spécifiques de la région (sud).

Buts

Se faire comprendre grâce à du vocabulaire spécifique et à des expressions clés liées aux métiers du tourisme.
Prendre confiance en soi pour s'adresser à un touriste dans sa langue.

Au programme :

- Dépasser son appréhension à s'exprimer
- Accueillir physiquement et renseigner des touristes hispaniques
- S'exprimer au téléphone
- Présenter l'offre touristique, les monuments, les activités, les produits régionaux...
- Identifier les attentes du client par le biais du questionnement

PRÉ-REQUIS

Envie de progresser dans sa pratique d'accueil.
Avoir le niveau bac minimum.

PUBLIC

Toute structure touristique en contact avec la clientèle hispanique.

MÉTHODE

En amont de la formation : test oral pour valider le niveau des stagiaires.
Pédagogie active reposant sur des mises en situation (jeux de rôles).
Repas pris en espagnol.
Un document reprenant les points clés de la formation sera remis à chaque stagiaire.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 21, 22, 23 et 24 mars 2011 à Clermont-Ferrand
- 10 stagiaires maximum
- 294,20 € TTC

INTERVENANT

Paco OLIVA

Métaform Langues

5 Adapter son établissement à l'accueil du public en situation de handicap

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Les lieux accueillant du public (établissements touristiques ou lieux de visite) ne sont pas toujours adaptés à leurs visiteurs ou même à leur personnel (aucune mise en valeur de la structure, peu ou pas d'aménagements pour les publics spécifiques...).

Buts

Apporter aux acteurs du tourisme les outils et les compétences nécessaires à l'adaptation de leur établissement à l'accueil du public et au cadre de travail du personnel.

Au programme :

- Comprendre en quoi l'aménagement des lieux d'accueil doit répondre aux attentes des clients et valoriser la structure
- Appréhender les principes d'aménagements pour les publics spécifiques : personnes en situation de handicap, enfants...
- Créer des espaces d'accueil pour ces publics et choisir les équipements adaptés et sécurisés
- Savoir aménager les espaces et postes de travail dans la configuration de sa structure, conformément aux exigences règlementaires

PUBLIC

Prioritairement : personnel d'offices de tourisme.
Toute structure touristique accueillant du public.

MÉTHODE

Pédagogie active alternant des études de cas, une mise en situation sur un lieu de travail et des jeux de rôles.
Un document reprenant les points clés de la formation sera remis à chaque stagiaire.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- Le 3 et 4 octobre 2011 à Clermont-Ferrand
- 10 stagiaires maximum par session
- 410 € TTC

INTERVENANT

DR Consultant

6 Tourisme & Handicap : clients sourds ou malentendants, quels services touristiques adaptés à leurs attentes ?

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

On ne trouve qu'un nombre réduit de sites labellisés « Tourisme & Handicap » pour la déficience auditive en Auvergne (près de 20% de l'offre labellisée).

Buts

Avoir une meilleure connaissance des besoins de la clientèle en situation de handicap auditif pour mieux l'accueillir.
Etre formé sur l'aspect humain de l'accueil des clients sourds ou malentendants et recueillir des conseils concrets.

Au programme :

- Acquérir les bonnes pratiques pour savoir accueillir et « être à l'aise »
- Connaître les clés pour adapter sa structure en conséquence

PRÉ-REQUIS

- Envie d'évoluer dans sa pratique
- Accepter d'intégrer des clientèles présentant un handicap auditif dans ses cibles de clientèles.

PUBLIC

- Personnels des structures touristiques
- Sites labellisés « Tourisme & Handicap » qui souhaitent améliorer leur politique d'accueil et travailler sur l'adaptation de leur offre aux clientèles sourdes ou malentendantes.

MÉTHODE

- Alternance d'apport théorique et de nombreuses mises en situation du handicap, des démonstrations de matériel, des initiations à la langue des signes française, lecture labiale...
- Un livret reprenant les points clés de la formation sera remis à chaque stagiaire

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 7 avril 2011 à Clermont-Ferrand
- 10 stagiaires maximum
- 80 € TTC

INTERVENANT

URAPEDA

7 Organiser un accueil de qualité en Office de tourisme niveau 2

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Les outils qualité sont des incontournables dans l'organisation territoriale à l'échelle des Agences Locales de Tourisme (ALT) ou des Offices de Tourisme Intercommunautaires.
Pour des Offices de Tourisme déjà initiés, il s'agit d'exploiter pleinement la démarche qualité en interne comme un outil de management et d'organisation et, en externe, dans la relation avec le territoire, comme un véritable relais de qualification de l'offre locale.

Au programme :

- faire un bilan des difficultés rencontrées lors de la mise en place concrète dans la structure et les résoudre en groupe
- travailler particulièrement sur les procédures du manuel qualité
- envisager la labellisation
- acquérir une méthodologie pour mettre en place et rendre opérationnel le groupe local de qualité

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation « Démarche qualité collective des OTSI – niveau 1 ».
A défaut, être déjà engagé dans une démarche qualité.
Avoir réalisé son auto-évaluation selon le référentiel Qualité Tourisme, avoir fait fonctionner au moins une saison ses indicateurs qualité et avoir nettement amorcé l'élaboration du manuel qualité.

PUBLIC

Référents qualité des OTI et ALT.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 17, 18 mars et 20 octobre 2011 à Clermont-Ferrand
- 10 stagiaires maximum
- 478,40 € TTC

INTERVENANT

Agnès POUGNER

APM Tourisme

8 Améliorer la satisfaction client grâce à un outil qualité : le questionnaire satisfaction client

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Des outils simples peuvent être utilisés pour permettre de mieux connaître sa clientèle et en améliorer la satisfaction.

Buts

Améliorer la satisfaction client dans un objectif économique au profit de l'entreprise.

Au programme :

- Mettre en évidence les atouts et les limites d'une démarche qualité client
- Constituer une base de données fichier client via le questionnement
- Etre à l'écoute du client pour répondre à ses attentes
- Construire un questionnaire de satisfaction (gestion et administration via Internet...)
- Analyser les réponses des questionnaires et mettre en œuvre un plan d'action

PUBLIC

Hébergeurs-restaurateurs
Prestataires d'activités touristiques

MÉTHODE

Pédagogie active alternant apport théorique et étude de cas concret (jeux de rôles, création d'un questionnaire de satisfaction...)

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 7 et 8 février 2011 à Brioude

4 et 5 avril 2011 à Clermont-Ferrand

- 10 stagiaires maximum par session
- 323 € TTC

INTERVENANT

Christine BELIME

9 Les clés d'un accueil réussi

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

L'accueil en Office de tourisme participe à la réussite du séjour des visiteurs. Il doit être le déclencheur d'une visite de territoire et d'une consommation de produits touristiques.

Buts

- Valoriser la fonction « conseiller en séjour » et « agent d'accueil numérique »
- Accueillir, informer et orienter les visiteurs sur le territoire
- Qualifier la clientèle et optimiser les services

Au programme :

- Analyse de la demande : besoins exprimés ou implicites...
- Apprendre à gérer au mieux plusieurs accueils et différents publics
- Les différentes étapes de l'accueil : empathie, écoute active, questionnement, reformulation, prise de congé, gestion des impondérables...
- Construire une réponse adaptée
- Veiller à l'actualisation et à la pertinence des informations transmises
- Les règles de base de l'aménagement et l'agencement de l'espace d'accueil
- Les outils GRC (Gestion relation client) et leur finalité

PRÉ-REQUIS

Expérience d'accueil.

PUBLIC

Prioritairement : conseillers en séjours des OTSI / ALT.
Personnel d'accueil de toute structure touristique.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 31 janvier, 1er février et 30 mars 2011 à Riom

3, 4 février et 29 mars 2011 à Issoire

- 10 stagiaires maximum par session
- 562 € TTC

INTERVENANT

Christine BELIME

10 Préparation aux métiers d'accueil avant la saison touristique

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Le personnel des services d'accueil peut être saisonnier en été et en hiver, dans les stations de ski, ou, dans le cadre d'une fonction publique, employé à temps partiel pendant l'année. Il peut se retrouver seul et sans pré-acquis pour assumer son poste.

Buts

Qualifier le personnel saisonnier pour qu'il soit autonome sur son poste de travail le plus rapidement possible, afin d'accueillir et renseigner les touristes.
S'intégrer à un réseau territorial (bureaux d'accueil, offices et agences locales de tourisme).

Au programme :

- Comprendre les attentes des visiteurs
- Maîtriser l'information présentée dans le lieu d'accueil
- Conseiller des séjours ou produits
- Promouvoir son pays (de l'échelle locale aux territoires environnants)
- Recenser et qualifier les visiteurs (statistiques manuelles et GRC informatisée)
- S'affirmer dans sa communication orale (au comptoir et au téléphone)

PUBLIC

Personnel d'accueil saisonnier des bureaux d'informations touristiques relevant des collectivités locales ou des associations syndicat d'initiative-office de tourisme

MÉTHODE

Pédagogie active : alternance d'apports théoriques et mises en situation (jeux de rôle...)
Utilisation de l'ordinateur (SRIT, GRC...)

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 6, 7 et 8 avril 2011 à Issoire
- 10 stagiaires maximum
- 387,03 € TTC

INTERVENANT

Christine BELIME

11 Comment gérer une relation conflictuelle ? Faire face aux insatisfactions des clients/touristes

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Chaque professionnel du tourisme peut être confronté à un client qui manifeste violemment son insatisfaction. Dans l'optique d'un service de qualité, il est nécessaire de satisfaire ce client et de donner au personnel les outils pour résoudre les relations conflictuelles.

Buts

Acquérir maîtrise et efficacité dans la gestion des conflits.
Apprendre à rester calme, attentif et ferme face aux comportements agressifs.
Trouver une issue au conflit en entretenant une relation positive avec le client.

Au programme :

- Comprendre le conflit
- S'impliquer sans personnaliser
- Echanger pendant le conflit sans stress
- Résoudre le conflit par la négociation
- Accompagner l'après conflit

PUBLIC

Tout personnel de structures touristiques en contact avec la clientèle.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 21, 22 et 23 mars 2011 à Clermont-Ferrand
- 10 stagiaires maximum
- 538,20 € TTC

INTERVENANTS

Christine BELIME
Françoise VIDAL

12 Mieux prescrire les activités de pleine nature

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Les loisirs sportifs de pleine nature constituent une vitrine touristique importante et un véritable avantage concurrentiel pour la région Auvergne.

Buts

Apporter aux professionnels les informations techniques et générales nécessaires à une meilleure connaissance des loisirs sportifs de nature.

Au programme :

- Maîtriser les aspects techniques et ludiques, les niveaux de pratique, les aménagements nécessaires et matériels des activités de pleine nature
- Identifier les attentes des clients, l'évolution des pratiques
- Recenser les lieux de pratique
- Proposer une présentation des meilleures manières de pratiquer les activités dans le respect du développement durable

PRÉ-REQUIS

Travailler sur un territoire propice aux pratiques sportives de pleine nature.
Souhaiter avoir une vue d'ensemble des ces activités dans un objectif client.

PUBLIC

Professionnels du tourisme accueillant du public et/ou vendant des prestations : hébergeurs, offices de tourisme, agences de voyage...

MÉTHODE

Apports théoriques avec de nombreuses illustrations.
Un document reprenant les points clés de la formation sera remis à chaque stagiaire.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 27 et 28 janvier 2011 à Clermont-Ferrand
- 10 stagiaires maximum
- 214,20 € TTC

INTERVENANTS

Yves LECAUDE, Robert ESCURE, Michel FURET-CROS

13 Des extérieurs soignés pour un établissement attractif

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Le CRDTA, au travers de son programme Nattitude, oriente et accompagne la création ou la rénovation d'hébergements touristiques en phase avec les valeurs de l'Auvergne. La première impression vient des espaces extérieurs, du soin avec lequel ils sont entretenus, de la façon dont ils mettent en valeur le site...
Il s'agit de proposer à des hébergeurs une réflexion sur leur propre projet afin d'améliorer la prise en compte des éléments d'aménagements paysagers.

Au programme :

- Acquérir les connaissances de base de l'aménagement extérieur
- Savoir définir et formaliser son projet, ses priorités, ses contraintes
- Savoir les exprimer à un paysagiste

PUBLIC

Gérants et propriétaires d'hébergements touristiques.

MÉTHODE

Etude de cas concret (chaque participant amène la photo illustrant ce qu'il perçoit comme son point noir principal). Réalisation avec les participants de fiches méthode pour différentes situations.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 24 et 31 mars 2011 à Clermont-Ferrand
2 jours en salle + 1 journée individuelle sur site à définir avec chaque stagiaire avant le 1er décembre 2011
- 10 stagiaires maximum
- 541,50 € TTC

INTERVENANT

Patrice DELAFOULHOUZE, horticulteur paysagiste
FAAP Formation

14 Espaces bien-être : tendances, nouvelles attentes, nouveaux équipements (forum)

CONTEXTE- CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Le CRDTA, au travers de son programme Nattitude, oriente et accompagne la création ou la rénovation d'hébergements touristiques en phase avec les valeurs de l'Auvergne susceptibles d'attirer de nouvelles clientèles. Le meilleur vecteur de promotion d'un hébergement est sa capacité à avoir une âme.

Cette capacité repose notamment sur des conditions de bien-être, de détente réunis dans l'hébergement. Cette dimension peut être apportée par des équipements spécifiques, des prestations de services adaptées mais aussi par la capacité à tirer pleinement partie de son environnement naturel.

A l'heure où fleurissent des espaces dits « bien-être » plus ou moins pertinents, il s'agit d'aborder la question du bien-être sous un angle élargi et de permettre d'aboutir à des projets personnalisés bien adaptés aux clientèles et à la diversité des hébergements.

Au programme :

- Bien comprendre les tendances et les attentes des clientèles
- Bien poser le problème et analyser ses atouts et faiblesses.
- Connaître le marché, évaluer son projet
- Etudier, échanger sur de bonnes pratiques

PUBLIC

Les gérants et propriétaires d'hébergements touristiques.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 12 décembre 2011 dans l'Allier, dans un hébergement Nattitude précisé ultérieurement.
- 50 participants maximum

INTERVENANT

Consultant spécialisé et prestataires

15 Restaurants, acheter local et de saison, une utopie ? (forum)

CONTEXTE- CONTENU - COMPETENCES DEVELOPPÉES

Le CRDTA, au travers de son programme Nattitude, oriente et accompagne la création ou la rénovation d'hébergements touristiques en phase avec les valeurs de l'Auvergne susceptibles d'attirer de nouvelles clientèles. Le meilleur vecteur de promotion d'un hébergement est sa capacité à avoir une âme et à créer du souvenir et des expériences.

Or, cette capacité repose, notamment, sur l'expérience «gastronomique ». L'analyse des tendances de fond qui influent sur les modes de consommation montre combien la consommation dite « identitaire » de produits très locaux, rares et très ancrés à leur territoire d'origine revêt de l'importance. Pour l'Auvergne, dont l'image est très étroitement liée à la dimension agricole, cet aspect l'est encore plus. Par ailleurs, au-delà de l'assiette, les liens se retendent aussi vers les producteurs (phénomène des AMAP, des paniers, des marchés etc)

Buts

Se repérer parmi les filières qui s'organisent et les initiatives qui foisonnent.

Au programme :

- Bien comprendre les différents acteurs en présence et leur rôle
- Se repérer dans les labels
- Trouver localement les ressources d'approvisionnements
- Savoir valoriser ses choix
- Adopter de nouvelles pratiques

PUBLIC

Les gérants et propriétaires d'hébergements touristiques, les chefs de cuisine.

DATE – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 5 avril 2011 (Puy-de-Dôme) et 7 avril 2011 (Haute-Loire) dans un hébergement Nattitude.
- 50 participants maximum.
- Gratuit

INTERVENANTS

Des représentants des différents réseaux.

Notes

2

Management des projets, des personnes

1. Manager son équipe
2. Détecter et gérer les conflits dans sa structure
3. Comment gérer ses priorités pour mieux organiser son temps et gérer son stress ?
4. Méthodologie, suivi et évaluation de projets
5. Animer une réunion

1 Manager son équipe

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

On attend d'un manager qu'il sache :
• S'affirmer et se positionner en tant que manager
• Ecouter / gérer les conflits / mener une équipe et des individus
• Manager une équipe fonctionnelle (articulation entre différents services dans la réalisation d'un projet)
• Instaurer la confiance dans l'équipe, une ambiance et un esprit dans le service

Au programme :

• Identifier le rôle, les responsabilités fondamentales du manager d'une équipe
• Déléguer les activités et tâches à réaliser
• Savoir organiser le travail de son équipe
• Apprendre à communiquer avec son équipe
• Savoir gérer des situations conflictuelles
• Prendre conscience de ses propres modes de management
• Garantir l'intégration d'un nouvel arrivant.

PRÉ-REQUIS

• Envie de garantir l'efficacité du service
• Envie d'instaurer un esprit d'équipe
• Envie de progresser dans la communication

PUBLIC

Salariés récemment promus à un poste managérial, hiérarchique ou fonctionnel.

MÉTHODE

• Méthode pédagogique concrète, participative et favorisant les échanges
• Mise en situation et débriefing
• Réalisation avec les participants de fiches méthode (situations de conflit, entretien de recadrage, transmission de consignes...)

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

• 14, 15 et 16 mars 2011 à Clermont-Ferrand
• 10 stagiaires maximum
• 448,50 € TTC

INTERVENANT

Jean-Michel RANCHON
CENFOP

2 Détecter et gérer les conflits dans sa structure

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Les managers sont de plus en plus souvent confrontés à des conflits au sein de leurs équipes.
Il convient de savoir les repérer pour les éviter et / ou les gérer.

Buts

Savoir identifier les situations conflictuelles.
Savoir décrypter les mécanismes des conflits.
Connaître les outils, comportements et stratégies à mettre en œuvre pour gérer le conflit.

Au programme :

• Identifier les situations conflictuelles
• Déterminer le rôle du manager dans le conflit
• Déceler les causes d'un conflit – décoder le non-dit
• Gérer les personnalités difficiles – résoudre les problèmes
• Savoir évacuer le stress et les tensions
• Sortir de la crise

PRÉ-REQUIS

Etre manager d'équipe et avoir déjà vécu une ou plusieurs situations de conflit.
Envie de progresser dans sa méthode managériale.

PUBLIC

Managers, directeurs ou responsables d'équipe de toute structure touristique.

MÉTHODE

Alternance entre théorie et pratique.
Jeux de rôles et études de cas.
Un document reprenant les points clés de la formation sera remis à chaque stagiaire.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

• 21 et 22 février 2011 à Clermont-Ferrand
• 10 stagiaires maximum par session
• 299 € TTC

INTERVENANT

Jean-Michel RANCHON
CENFOP

3 Comment gérer ses priorités pour mieux organiser son temps et gérer son stress ?

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Concilier réduction du temps de travail, restriction des moyens humains et financiers avec les objectifs fixés par sa hiérarchie n'est pas chose facile et représente autant de facteurs de stress.

Buts

Permettre à chaque stagiaire de prendre conscience de sa gestion du temps et des priorités.
Repartir avec des outils pratiques de planification et d'organisation.
Savoir se détendre pour évacuer le stress.

Au programme :

- connaître les caractéristiques et exigences de son métier et analyser son mode de fonctionnement
- repérer les « mangeurs de temps » pour les éviter ou mieux les intégrer dans son emploi du temps
- faire des choix (priorités individuelles et collectives, urgences, savoir dire « non » et déléguer...)
- anticiper et avoir une stratégie de veille
- se détendre par le biais d'exercices simples pour transformer le stress en énergie positive

PRÉ-REQUIS

Difficultés de gestion du temps et des priorités.
Stress présent durant le temps de travail.

PUBLIC

Responsables ou techniciens de toute structure touristique.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 27, 28 janvier et 4 avril 2011 à Saint-Flour
- 1er, 2 février et 31 mars 2011 à Clermont-Ferrand

10 stagiaires maximum par session

- 448,50 € TTC

INTERVENANT

Jean-Michel RANCHON
CENFOP

4 Méthodologie, suivi et évaluation de projets

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

La façon de mettre en œuvre un projet et son évaluation sont des éléments incontournables à sa réussite.

Buts

Maîtriser les différentes étapes d'un projet, depuis sa création jusqu'à son évaluation.

Au programme :

- réaliser une étude de faisabilité de l'avant-projet
- établir des choix et des stratégies de mise en œuvre
- identifier les compétences et savoir-faire des équipes impliquées dans le projet
- rédiger un cahier des charges
- planifier le projet
- analyser les écarts et lancer des actions correctives
- élaborer un tableau de bord avec des indicateurs de suivi
- évaluer le projet

PRÉ-REQUIS

Avoir déjà réalisé un projet ou avoir un projet en partie défini.

PUBLIC

Chargé de mission, chef de projet et responsable de structure.

MÉTHODE

Une formation concrète : des travaux pratiques correspondant à des cas concrets.
Une formation basée sur l'échange et le partage d'expériences.
Un support technique sera remis à chaque stagiaire.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 13, 14 octobre et 10 novembre 2011 à Clermont-Ferrand
- 10 stagiaires maximum
- 448,50 € TTC

INTERVENANT

Jean-Michel RANCHON
CENFOP

5 Animer une réunion

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Une réunion, pour être efficace, doit être préparée et organisée. Or, il arrive que les objectifs ne soient pas définis, que le temps ne soit pas maîtrisé et l'ordre du jour non respecté. Pourtant, le temps de chacun est précieux.

Buts

Optimiser le temps passé en réunion pour faire avancer les projets.
Impliquer les participants dans l'action collective.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Préparer la réunion
- Accompagner un collectif vers un objectif partagé
- Mener une réunion (rappel des règles de la communication, prise de parole en public, gestion du hors-sujet et des conflits éventuels)
- Connaître les règles de base d'une présentation sur PowerPoint
- Evaluer la réussite d'une réunion

PUBLIC

Toute personne de structure touristique amenée à conduire une réunion.

MÉTHODE

Pédagogie active alternant des temps en groupe, sous-groupes et mise en situation (jeux de rôles, vidéo...).
Un guide reprenant les points clés de la formation sera remis à chaque stagiaire.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 4 février 2011 à Saint-Pourçain-sur-Sioule
  11 février 2011 à Clermont-Ferrand
- 10 stagiaires maximum par session
- 150 € TTC

INTERVENANT

Jean-Michel RANCHON
CENFOP

Notes

3

Communiquer, promouvoir ... donner envie !

1. Comment mieux mettre en valeur son offre via Photoshop ?
2. Mieux référencer son site web : la visibilité 2.0
3. Fidélisation et gestion de la relation client via Internet
4. Mettre en place des supports de communication efficaces par écrit
5. Présentation de l'étude « Tourisme et Internet » (forum)
6. Le tourisme en Auvergne c'est quoi ? (forum)

1 Comment mieux mettre en valeur son offre via PHOTOSHOP® ?

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

La notion d'image est très importante dans le choix d'une destination, notamment pour un hébergement. Le professionnalisme de la prise de vue est primordial et maintenant incontournable.

But :

Valoriser son offre à travers la photo.

Au programme :

- Etre informé des aspects juridiques liés aux droits d'auteur et au droit à l'image
- Maîtriser la notion d'image numérique (formats, poids, taille...)
- Maîtriser les principes de la colorimétrie et de la retouche
- Réaliser des montages simples

PRÉ-REQUIS

Avoir déjà manipulé des images au format numérique.

PUBLIC

Personnel désirant s'ouvrir aux techniques de traitement informatique de l'image.
Personnel susceptible d'alimenter la base de données SRIT en photos d'hébergements et autres, personnel qui gère les sites web des structures touristiques (hébergeurs, OT, etc.)

MÉTHODE

1 ordinateur par personne.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 17, 18 et 19 octobre 2011 à Clermont-Ferrand
  15, 16 et 17 novembre 2011 à Murat
  22, 23 et 24 novembre 2011 à Monistrol-sur-Loire
- 10 stagiaires maximum par session
- 559,10 €

INTERVENANT

Véronique LAYBROS
Next Media

2 Mieux référencer son site web : la visibilité 2.0

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Tous les prestataires publics et privés sont présents sur Internet, mais tous ne bénéficient pas de la même visibilité et tous ne maîtrisent pas les outils disponibles. Comment utiliser au mieux les possibilités offertes par Internet (référencement auprès des sites institutionnels, échange de lien, moteurs de recherche, web 2.0, réseaux sociaux...) ?

Buts

Rendre mon offre plus visible sur Internet en investissant les moteurs de recherche et les espaces du web 2.0 (encyclopédies collaboratives, plates-formes d'échange de contenu, guides touristiques en ligne).

Générer du trafic de qualité sur mon site.
Mesurer et optimiser les actions mises en place.

Au programme :

- Maîtriser l'environnement internet
- Se référencer sur les sites institutionnels et/ou thématiques
- Définir sa stratégie de référencement naturel et payant sur les moteurs de recherche
- Définir une stratégie s'appuyant sur les outils de partage de contenu (web 2.0 : photos, vidéo, brochures...), la cartographie de Google et les sites communautaires (Trip Advisor, avis de Google...)
- Mesurer et analyser la fréquentation de mon site pour optimiser ma présence sur le web

PUBLIC

Webmaster et chargé de communication de toute structure touristique

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 4 et 5 octobre 2011 à Clermont-Ferrand
  11 et 12 octobre 2011 à Saint-Flour
  7 et 8 novembre 2011 à Clermont-Ferrand
- 10 stagiaires maximum par session
- 497,53 €

INTERVENANT

Sandrine LANDON
Next Media

3 Fidélisation et gestion de la relation client via Internet

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Face à un canal Internet de plus en plus concurrentiel et des coûts de recrutement de plus en plus élevés, il s'avère indispensable aujourd'hui de mieux maîtriser les stratégies de fidélisation des internautes.

Au programme :

• Les enjeux de la fidélisation sur Internet
Evolutions du média Internet et du comportement des consommateurs.

• Le marketing relationnel
- Gestion des contenus dans la durée
- Services d'information par abonnement (Newsletter, Flux RSS...)
- Favoriser la prise de parole du consommateur 2.0 (rôle des blogs, témoignages...)
- Stimuler sa relation clients par le jeu et la récompense (jeux-concours, offre spéciales...)
- Faire de ses clients des partenaires (création d'une communauté sur Internet...)

• Campagnes d'e-mailing et newsletter
- Les contenus personnalisés
- Les outils pour envoyer une newsletter (systèmes d'information adaptés, plate-formes ASP...)
- Evaluation et optimisation des campagnes e-mailing

PRÉ-REQUIS

Disposer d'un site web et de supports de communication écrits.

PUBLIC

Personnel de toute structure touristique en charge de la stratégie de communication et de la gestion/animation du site web.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 14 et 15 novembre 2011 au Puy-en-Velay
16 et 17 novembre 2011 à Clermont-Ferrand
22 et 23 novembre 2011 à Aurillac
29 et 30 novembre 2011 à Saint-Pourçain-sur-Sioule
- 10 stagiaires maximum par session
- 497,52 €

INTERVENANT

Sandrine LANDON
Next Media

4 Mettre en place des supports de communication efficaces par écrit

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

La communication est placée au cœur du développement touristique. Il faut savoir présenter les caractéristiques et richesses de son territoire afin de séduire la clientèle potentielle ; utiliser le bon outil, la bonne méthode tout en attachant une importance particulière à la cohérence des différentes actions entre elles mais aussi avec celles de nos partenaires. Dans un domaine où la concurrence fait rage, l'efficacité des supports écrits de communication est primordiale.

Au programme :

- Concevoir vos plans de communication à court et long terme
- Justifier vos choix stratégiques et votre budget
- Maîtriser les différents vecteurs de communication
- Trouver le mot juste pour attirer l'attention du lecteur

PRÉ-REQUIS

Disposer d'un site web et de supports de communication écrits.
Envie de progresser dans ses outils de communication.

PUBLIC

Personnel de toute structure touristique en charge de la communication.

MÉTHODE

Pédagogie active alternant théorie, pratique et étude de cas concrets (documentation touristique par exemple).

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 31 janvier et 1er février 2011 à Brioude
10 et 11 octobre 2011 à Clermont-Ferrand
- 10 stagiaires maximum par session
- 350 € TTC

INTERVENANT

Cyril TOUTAIN
Originis

5 Présentation de l'étude « Tourisme et Internet » (forum)

Benchmark 2011 CoManaging

CONTEXTE - CONTENU – COMPETENCES DEVELOPPÉES

Les actions de promotion et les services proposés par les institutionnels sont souvent méconnus des professionnels du tourisme auvergnats.

Le benchmark Tourisme et Internet a pour objectif d'aider les acteurs du tourisme dans leur démarche opérationnelle de marketing sur Internet.

Le forum se fixe pour objectifs de :

• mieux travailler ensemble et de favoriser les synergies sur le web.

• présenter le Système Régional d'Informations Touristiques, les outils, la stratégie web et les services en ligne du CRDTA, disponibles pour les partenaires régionaux.

• connaître et anticiper les évolutions du tourisme

• connaître les meilleures pratiques dans le tourisme sur Internet

• tirer des enseignements opérationnels en termes de marketing et de management

PUBLIC

Toute structure touristique dotée de l'outil Internet.

DATES, LIEUX ET NOMBRE DE PARTICIPANTS

• Une demi-journée en novembre 2011 (date définie ultérieurement)

• 50 à 75 participants maximum (selon le lieu)

INTERVENANTS

Le forum sera animé par le service promotion et communication du CRDTA et par Joël GAYET de CoManaging.

6 Le Tourisme en Auvergne c'est quoi ? (forum)

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Le tourisme est un secteur qui attire de nombreux jeunes bacheliers à poursuivre leurs études dans ce sens.
Il est nécessaire, pour les guider, les orienter et les conseillers au mieux, de leur faire rencontrer de vrais professionnels.

Ce forum a comme objectifs :

• de favoriser les liens entre formation initiale et vie active ainsi que d'informer et d'impliquer des futurs professionnels du tourisme dans le développement touristique.

• de présenter les différents débouchés de deux BTS Tourisme à savoir Animation et Gestion Touristiques Locales et Ventes et Productions Touristiques ainsi que les profils recherchés par les professionnels.

Interventions de consultants spécialisés dans le marketing du 1er emploi / stage et dans le comportement à avoir en situation professionnelle (tenue vestimentaire, horaires...)

PUBLIC

Elèves en 1ère année de BTS Tourisme options AGTL et VPT
Elèves en formation en alternance du Titre d'Animateur de Tourisme Local

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS

• Une demi- journée en novembre 2011 à Vichy.

• 130 participants maximum

INTERVENANTS

• Professionnels du tourisme : office de tourisme, prestataires d'activités, villages vacances, agence réceptive et centrale de réservation (SLA – Auvergne Tourisme), autocariste, SNCF, ...

• Institutionnels du tourisme : CRDTA, CDT...

• Consultant spécialisé dans le marketing du 1er emploi / stage

• Consultant en technique de comportement

4

Les outils du développement territorial et de la création d'activités

1 Guider et animer un territoire autrement : devenez guide-acteur

2 Conception et gestion d'un évènementiel

3 Accompagnement des porteurs de projets : le contrat de progrès

4 Le soutien à la professionnalisation des acteurs du secteur culturel et de l'aménagement du territoire (Le TRANSFO)

1 Guider et animer un territoire « autrement » : devenez guide-acteur

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Besoin d'une approche plus ludique du guidage.
Besoin d'un travail en réseau.

Buts

Apprendre à faire découvrir un territoire et ses aspects insolites.
Utiliser des outils de médiation originaux dans le guidage.
Apprendre à développer des réseaux et des partenariats.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
- Savoir où trouver les informations sur le territoire
- Créer des circuits de visites novateurs
- Etre un véritable « guide-acteur »

PRÉ-REQUIS

Avoir une sensibilité orientée vers le patrimoine et l'environnement.
Avoir des dispositions pour l'expression théâtrale.
Avoir envie de transmettre des connaissances sur un territoire.

PUBLIC

Guides diplômés ou en cours de formation.
Animateurs patrimoine et environnement...
Institutionnels du tourisme.

MÉTHODE

Formation-Action : exercices d'application, vidéo, expression théâtrale.
Exemples d'apports théoriques, visites innovantes.
Un guide reprenant les points clés de la formation sera remis à chaque stagiaire.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 8 jours du 7 au 11 février et du 6 au 8 avril 2011 à Clermont-Ferrand
- 10 stagiaires maximum
- 1050 € TTC

INTERVENANTS

- Monique COCOLOMB – médiatrice du patrimoine
- Marie-Laure RONGIER – professeur de théâtre, comédienne
- Blandine DAMIEUX – guide-interprète régional
- AFRAT

2 Conception et gestion d'un évènementiel

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Les offices de tourisme, collectivités territoriales, hébergeurs...sont amenés, pour répondre à la demande des visiteurs, à créer des évènements et des animations.

Buts

Acquérir les savoir-faire pour concevoir et gérer des évènementiels (festivals, animations...) de qualité répondant à la demande du marché et des financeurs.

Au programme :

- Créer un évènement de A à Z en tenant compte des atouts, des contraintes locales et du cadre réglementaire
- Mobiliser les partenaires (prestataires, population locale, sponsors, médias...)
- Etablir un budget prévisionnel
- Mettre en place un plan de communication pertinent et adapté
- Encadrer la mise en œuvre de la manifestation (en amont et le jour J)
- Evaluer les retombées de la manifestation (financières, en terme d'image, de communication...)

PRÉ-REQUIS

Avoir déjà organisé un événementiel ou avoir un projet précis.

PUBLIC

Responsables animation des offices de tourisme et agences locales de tourisme.
Agents de développement tourisme de collectivités territoriales.
Prestataires touristiques et hébergeurs.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 14, 15 et 16 février 2011 à Clermont-Ferrand
28, 29 et 30 mars 2011 à Saint-Pourçain-sur-Sioule
- 10 stagiaires maximum par session
- 402 € TTC

INTERVENANT

Vincent DESESTRET
AFRAT

3 Accompagnement des porteurs de projet : le contrat de progrès

CONTEXTE - CONTENU – COMPETENCES DEVELOPPÉES

Ce dispositif d'accompagnement s'inscrit dans le cadre du développement du programme régional NATTITUDE qui a pour objectif de structurer un réseau d'hébergements qualitatifs, identitaires et commercialement performants en Auvergne.

L'intégration des établissements dans le réseau NATTITUDE s'appuie sur une procédure d'évaluation (audit) au regard de la grille NATTITUDE. Cet audit s'effectue sur la base d'une visite in-situ puis d'une analyse des résultats qui détermine la capacité de l'établissement et de son exploitant à intégrer à plus ou moins court terme, le réseau NATTITUDE.

Le CRDTA et ses partenaires (CCI, CDT) rédigent un compte-rendu de la visite comprenant des préconisations et des outils adaptés et personnalisés à chaque établissement et à son projet de développement et basés sur les points faibles mis en évidence lors de l'audit : c'est le contrat de progrès.

Le but d'un « Contrat de Progrès » est donc double :

- donner aux prestataires les moyens de faire les choix d'aménagements, de décoration et d'équipements pour être le plus possible en adéquation avec l'état d'esprit NATTITUDE,
- renforcer le positionnement marketing de la structure au vu des résultats de la grille d'évaluation avec des préconisations éventuelles d'investissements.

L'objectif final est d'optimiser la performance commerciale de l'établissement.

PRÉ-REQUIS

Candidature de l'établissement à l'intégration dans le réseau Nattitude avec la présentation de la grille d'évaluation remplie.

PUBLIC

Toutes les structures d'hébergements touristiques répondant au pré-requis, quelle que soit leur activité : hôtellerie, chambres d'hôtes, gîtes, hôtellerie de plein air, villages de vacances, ...

CONTACTS

Michèle POURCHER, Cédric CORRE – CRDTA

Notes

4

Le Transfo

Le soutien à la professionnalisation des acteurs du secteur culturel et de l'aménagement du territoire

Activité centrale du TRANSFO, le soutien à la professionnalisation des acteurs se décline sous différentes formes : accompagnement, formation, médiation ...

A travers des dispositifs ou des actions spécifiques, LE TRANSFO mobilise des moyens et des compétences pour soutenir et accompagner :

- des projets artistiques (compagnies, artistes, groupes de musiciens...)
- des projets d'aménagement culturel du territoire d'Auvergne
- des projets contribuant au développement économique de la région (émergence d'acteurs de l'économie de la culture, création d'entreprises, mutualisation pour une meilleure efficacité, création d'emplois)

LE TRANSFO propose des journées professionnelles d'information en lien avec l'actualité du secteur culturel (environ une par mois).
Il peut aussi, en fonction de besoins concrets identifiés lors de l'accompagnement des acteurs, organiser des journées de formation spécifiques ou plus expérimentales : financement européen, création d'entreprises dans le secteur artistique, sécurité pour l'obtention de la licence d'exploitant de lieu de spectacles, etc.

Voir toutes les formations :
www.letransfo.fr
rubrique Formation

LE TRANSFO
ART ET CULTURE
EN RÉGION AUVERGNE

5

Vendre un produit touristique : des outils marketing et de commercialisation

1. Vendre au bon prix et dynamiser sa politique tarifaire
2. Les démarches de labellisation et de certification écologiques
3. La commercialisation de produits touristiques packagés : qui, quoi, comment ? (forum)

1 Vendre au bon prix et dynamiser sa politique tarifaire

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Un politique tarifaire conditionne le positionnement du produit, sa commercialisation, les résultats économiques et la gestion des ressources humaines.

Buts

Permettre aux chefs d'entreprise d'identifier les paramètres qu'ils doivent connaître pour prendre les décisions les plus adaptées et optimiser leurs ventes.

Au programme :

- Connaître les données du cycle d'exploitation (taux d'occupation, prix moyens, RevPar)
- Identifier des segments de clientèle et leur poids
- Déterminer le seuil de rentabilité, et au-delà, les objectifs de prix moyens et de taux d'occupation
- Analyser l'offre concurrentielle pour identifier les avantages concurrentiels à exploiter
- Connaître les éléments de réactivité au prix en fonction des différents marchés (yield management, pricing...) et des canaux de commercialisation (Internet, centrales...)
- Identifier les outils de gestion hôtelière
- Maîtriser les techniques de dynamisation de la politique tarifaire

PRÉ-REQUIS

Vous optimiserez le contenu de cette formation en participant au forum La commercialisation de produits touristiques packagés : qui, quoi, comment ?

PUBLIC

Hébergeurs et restaurateurs (hôtels, restaurants, gîtes, campings...)

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 14 et 21 novembre 2011 à Clermont-Ferrand
- 10 personnes maximum
- 270 € TTC

INTERVENANT

Pierre REY
APR AUDIT ET FORMATION

2 Démarche de labellisation et de certification écologiques dans une structure touristique

CONTEXTE - CONTENU - COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

La région Auvergne bénéficie spontanément d'une image de nature préservée.
La clientèle est de plus en plus en attente d'une réelle approche environnementale.

Buts

Appréhender et mettre en œuvre une démarche de labellisation (ex. éco labels...) ou de certification écologique (système de management environnemental...) dans une structure touristique.

Au programme :

- Bâtir une méthodologie : par quoi commencer ?
- S'orienter vers la démarche la plus adaptée (labellisation ou certification) : les choix possibles, leurs forces et faiblesses
- Etablir un diagnostic de son établissement
- Connaître la démarche globale

PRÉ-REQUIS

Etre sensible aux aspects environnementaux.
Etre motivé pour mettre en œuvre une telle démarche.

PUBLIC

Toutes les structures touristiques.
La formation est particulièrement adaptée aux hébergements engagés dans le programme Nattitude du Conseil régional, ou susceptibles de l'être.

MÉTHODE

Mise en situation et débriefing.
Réalisation avec les participants de fiches méthodes.
Un document reprenant les points clés de la formation sera remis à chaque stagiaire.

DATES – LIEUX – NOMBRE DE PARTICIPANTS – COÛT

- 17 octobre et 7 novembre 2011 à Clermont-Ferrand
- 10 stagiaires maximum
- 252 € TTC

INTERVENANT

Guillaume BEREAU
FRANCOIS TOURISME CONSULTANT

3 La commercialisation de produits touristiques packagés : qui, quoi, comment ? (forum)

CONTEXTE - CONTENU - COMPETENCES DEVELOPPÉES

• La vente de voyages et de séjours est soumise depuis le 1er janvier 2010 à une nouvelle réglementation.
Disparition des quatre régimes d'autorisation existants : licence, autorisation, agrément et habilitation (pour les professionnels du tourisme exerçant cette activité de façon non exclusive) ; et remplacement par un régime unique, déclaratif : l'immatriculation, gérée désormais par Atout France.
• Les obligations des professionnels envers les consommateurs ont été conservées mais les modalités modifiées
• Les raisons de la réforme
• Les principales évolutions
• Les champs d'application de la loi

Au programme :

• Définition du forfait touristique (identique à la loi 1992)
• Qui est autorisé à la vente de voyages et de séjours ?
• Contenu et application de cette nouvelle réglementation (Loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de **développement et de modernisation des services touristiques**) :
- répondre à des conditions d'aptitude professionnelle
- disposer d'une garantie financière, dont le mode de calcul a été révisé
- disposer d'une assurance de responsabilité civile professionnelle,
- obligation et conditions d'immatriculation au registre national d'Atout France, qui devient payant et renouvelable tous les trois ans.

PUBLIC
Organismes locaux de tourisme, professionnels du tourisme

DURÉE ET NOMBRE DE STAGIAIRES PAR SESSION
Une ½ Journée au 2e semestre 2011.
Lieu précisé ultérieurement.

INTERVENANT
Atout France

Notes

Comment financer les formations programmées par le C.R.D.T.A. ?

Vous êtes intéressés par une ou plusieurs actions proposées dans ce programme et vous souhaitez connaître les possibilités de financement qui s'offrent à vous ?

Rien de plus simple, **le service Formation du CRDTA est à votre disposition pour étudier votre dossier et vous indiquer comment financer votre projet de formation.**
Votre contact : Karel CHAUCHEPRAT, chargée de mission Formation
Tél. 04 73 29 49 67
E-mail : karel.chaucheprat@crdt-auvergne.fr

Que vous soyez gérant non salarié, salarié du secteur public ou privé, bénévole, demandeur d'emploi ou encore étudiant, toutes les actions de ce programme peuvent être subventionnées à hauteur de 30 à 100% des coûts pédagogiques mentionnés dans le descriptif de chaque formation.

Quels sont les financeurs de ces actions de formation ?

- **le Conseil régional d'Auvergne**
- **l'Europe**
- **les Organismes Paritaires Collecteurs Agrées (OPCA)** du secteur tourisme :

AGEFOS PME Auvergne, contact : Christelle RODRIGUEZ au 04 73 31 95 95
ou CRODRIGUES@agefos-pme.com

OPCALIA Auvergne, au 04 73 98 32 32 ou accueil@opcalia-auvergne.com

AFDAS, contact : Emmanuel CHOW CHINE au 04 72 00 55 03 ou lyon@afdas.com

UNIFORMATION, contact : François PRADEL au 04 78 62 25 08 ou auvergne@uniformation.fr

FAFIH, contact : Christiane FOEX au 04 72 60 26 36 ou c.foex@fafih.com ou www.fafih.com

AGEFICE, au 04 73 44 72 51 ou agefice@clermont-fd.cci.fr

VIVEA, au 04 73 29 47 20 ou contactcentre@vivea.fr

- **à défaut d'OPCA,** l'employeur.

Toute annulation d'inscription moins de 3 semaines avant la formation ou l'absence à tout ou partie de la formation sera intégralement facturée à l'employeur. Cette facturation ne pourra donner lieu à aucune prise en charge des financeurs mentionnés ci-dessus.

Vos droits à la formation

Depuis la loi du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie, **tout salarié dispose d'un droit à la formation.**

A ce titre vous pouvez convenir, lors de votre entretien professionnel avec votre employeur, de construire un projet de formation.

Plusieurs dispositifs s'offrent à vous et votre employeur pour répondre à votre projet :

- le **plan de formation,** à l'initiative de l'employeur, il a pour objectif de définir des actions de formation pour ses salariés selon 3 axes : adaptation au poste de travail, développement ou maintien des emplois, développement des compétences.

- la **période de professionnalisation** qui permet au salarié de bénéficier d'actions de formation afin d'acquérir un diplôme, un titre ou une qualification.

- le **Droit Individuel à la Formation (DIF).** Vous disposez de 20h annuelles de formation (modulables selon la durée de votre contrat de travail) et cumulables durant 6 ans (soit 120h maximum)

- le **Congé Individuel de Formation (CIF),** pour une action de formation d'une durée de 35h à 1200h ou 1 an (selon le nombre d'heure par semaine)

- la **Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)** qui permet au salarié d'obtenir tout ou partie d'un diplôme, d'un titre ou d'une certification de part son expérience.

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter :

- **votre OPCA** (voir liste page 30)
- **le Carif Oref Auvergne** au 04 73 19 01 40 ou actu@cariforef-auvergne.org
- **le Fongecif au** 04 73 29 31 41 ou info@fongecif-auvergne.org

Témoignages

Du côté des stagiaires...

Claire RATAILLE

Agent de Développement Touristique, Chargée de la Culture à l'Office de tourisme du Pays Gentiane

"Pour moi, les formations permettent de se remettre en cause, de confronter des expériences avec le formateur mais aussi les autres stagiaires et d'apporter des améliorations à notre quotidien. Cela permet de se sentir moins seul face à des situations données et de trouver ensemble des solutions et des éléments de réponse à mettre en place pour remédier au maximum aux problèmes de toutes sortes. Les outils apportés par les formateurs mais aussi les échanges avec les autres stagiaires sont autant de pistes que l'on pourra explorer, une fois revenu au travail."

...et du côté des employeurs

Josette CRÉGUT

Responsable accueil du Camping Le Pré-Bas à Chambon/Lac

"Le personnel du camping a participé depuis 2006 à 7 actions de professionnalisation. Elles permettent d'échanger avec d'autres acteurs, de consolider ses connaissances mais aussi d'avoir plus d'assurance et une meilleure connaissance de soi. Un des atouts de ce programme : les formateurs qui sont très intéressants et qui dispensent des formations de qualité. Enfin, certaines formations permettent de concrétiser des projets qui nous tiennent à cœur comme celle sur l'éco labellisation ou bien encore de confirmer dans quel sens travailler."

Retrouvez les programmes des formations du Comité Régional de Développement Touristique d'Auvergne sur www.auvergne-tourisme.info

Pour tout renseignement complémentaire ou pour vous inscrire, contactez :
Service Formation
Parc Technologique Clermont-Ferrand/La Pardieu
7, allée Pierre de Fermat – CS 50502
63178 AUBIERE Cedex
Tél. 04 73 29 49 49
E-mail : formation@crdt-auvergne.fr

Editeurs : Agence Régionale de Développement des Territoires d'Auvergne et Comité Régional de Développement Touristique d'Auvergne

CONSEIL RÉGIONAL AUVERGNE

AUVERGNE Comité Régional de Développement Touristique

Une action de l'Agence des Territoires d'Auvergne

Imprimeur : Fusium, 63190 Lezoux - Conception/mise en page : Francis Weber Octobre 2011

Fiche d'inscription formation/forum

A renvoyer au Comité Régional de Développement Touristique d'Auvergne - Service Formation
7, allée Pierre de Fermat 63178 AUBIERE Cedex (☎04 73 29 49 67)

Intitulé du stage*.....

Date et lieu du stage*.....

Stagiaire

Nom et prénom* _____ **Année de naissance** _____

Sexe ☐ Masculin ☐ Féminin **Poste occupé***: _____

E.mail _____

Statut* (cocher la case correspondante)

☐ *Salarié* ☐ *Gérant non salarié* ☐ *Gérant salarié*

☐ *Elu d'une collectivité territoriale* ☐ *Bénévole/Administrateur* ☐ *Etudiant de la filière tourisme, personnel en* stage

Structure* (cocher la case correspondante)

☐ *Organisme local de tourisme (OTSI, ALT, CDT, CCI, Parcs, ...)* ☐ *Collectivité territoriale (Communauté de communes, ...)* ☐ *Prestataire d'activité :* ☐ *culturelle (musée, ...)* ☐ *loisirs (sportif, ...)*

☐ *Hôtellerie de Plein Air* ☐ *Gîte/Meublé de Tourisme* ☐ *Hôtellerie/Restauration*

Type de contrat* (cocher la case correspondante)

☐ *CDI* ☐ *CDD* ☐ *Contrat de la fonction publique*

☐ *Contrat de professionnalisation* ☐ *Contrat aidé (contrat d'avenir...)* ☐ *Emploi jeune* ☐ *Autre (préciser)* _____

Niveau d'étude lors de l'entrée en formation*(cocher la case correspondante)

☐ *Sortie à Bac + 3 ou plus (licence, master, ...)* ☐ *Sortie à Bac + 2 (BTS, DUT, DEUG)* ☐ *Sortie à Bac ou Bac + 1*

☐ *Sortie des classes de CAP ou BEP ou des classes de 2nde ou 1ère de lycée* ☐ *Sortie des classes de 6ème à 4ème de collège*

Catégorie socioprofessionnelle* (cocher la case correspondante)

☐ *Ouvrier non qualifié* ☐ *Ouvrier qualifié* ☐ *Employé, technicien, agent de maîtrise* ☐ *Ingénieur, cadre*

Entreprise (attention, merci de bien vouloir noter le nom de la structure employeur et non celui de la structure où le stagiaire peut être mis à disposition)

Enseigne* / **Nom de la structure*** _____

Adresse* (préciser votre n° de rue) _____

Code postal*_____

Ville*_____

Nom et titre du responsable (directeur, gérant, responsable) _____

E.mail*_____ **Téléphone / télécopie*** _____

Siret_____

Cotisez-vous à un OPCA* ? Oui ☐ **Lequel* ?** _____ Non ☐

Cotisez-vous au titre d'un accord de branche ? * Oui ☐ Non ☐

Cotisez-vous au titre d'un accord de groupe ? * Oui ☐ Non ☐

Ce document fait office de confirmation d'inscription (les inscriptions sont retenues par ordre d'arrivée). La convocation de stage qui sera envoyée avant la formation est un complément d'information.

⚠ L'annulation de l'inscription devra intervenir au moins 3 semaines avant l'action, dans le cas contraire, le coût de la formation sera intégralement facturé à l'employeur. Cette facturation ne pourra donner lieu à aucune prise en charge de la part des financeurs mentionnés page 30 du programme des formations 2011.

Signature et cachet de l'entreprise ou de l'organisme – Faire précéder de la mention « lu et approuvé »
(Nom, prénom, titre de la personne habilitée à signer la convention avec l'organisme de formation -gérant, président...-)

Le ...../...../..... **A**.....

Le CRDTA se réserve le droit d'annuler la formation si le nombre d'inscrits est insuffisant.
** Champ nécessaire pour la validité de l'inscription*