

COMPÉTENCES TOURISME 2011-2012

LE PROGRAMME DE FORMATION DES PROFESSIONNELS DU TOURISME



RÉGION

CHAMPAGNE
ARDENNE





Depuis 2009, le Conseil régional de Champagne-Ardenne propose aux 16 000 professionnels de l'industrie touristique champardennaise un programme de formation « Compétences Tourisme ».

La concurrence qui règne entre les régions à l'échelle nationale mais également dans le monde est particulièrement rude, aussi est-il nécessaire de répondre parfaitement aux attentes des touristes sous peine de les voir se détourner de la destination. A cela s'ajoute l'évolution rapide des besoins de la clientèle touristique et des techniques de marketing qui viennent renforcer les besoins en formation des professionnels. C'est précisément pour y répondre que le programme « Compétences Tourisme » a été imaginé.

Conçu par et pour les professionnels, en partenariat avec la Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative, ce programme est actualisé et amélioré chaque année pour répondre au plus près des attentes des stagiaires. Ainsi, en deux ans d'existence, près de 850 personnes ont bénéficié de ce dispositif. Stages de Marketing, atelier sur l'E-tourisme, formations en langues à distance et individualisées, etc. : les formations proposées couvrent l'ensemble des compétences clés du tourisme et sont assurées par des experts venus de toute la France.

Afin de le rendre accessible au plus grand nombre, le Conseil régional a travaillé en étroite collaboration avec les organismes collecteurs de la formation professionnelle (AFDAS, AGEFOS-PME, CNFPT, FAFIH, OPCALIA, UNIFORMATION, VIVEA), atteignant ainsi une prise en charge allant de 75 à 100 % des coûts pédagogiques. Le programme s'adresse à tous les professionnels de l'industrie touristique, qu'ils soient salariés, dirigeants ou bénévoles.

Pour cette troisième édition, « Compétence tourisme », fort de ses deux années d'expérience, a été, comme chaque année, revu et adapté aux dernières évolutions. Gageons que le succès sera, cette année encore, au rendez-vous !

Jean-Paul BACHY

Président du Conseil régional
de Champagne-Ardenne

LA RENCONTRE COMPÉTENCES TOURISME

Le e-tourisme et vous : les moyens de doper votre visibilité page 5

LES FORMATIONS COMPÉTENCES TOURISME

Nouveauté 2011 page 6

Foire aux questions page 6

Calendrier des formations page 8

MARKETING ET COMMERCIALISATION

M1 - Doper ma promotion par la créativité page 9

M2 - Monter un produit touristique gagnant page 10

E-TOURISME

T1 - Mettre les outils numériques au service de mon activité page 11

T2 - Maîtriser ma e-réputation page 12

T3 - Réseaux sociaux et sites communautaires : créer ma stratégie page 13

T4 - Optimiser mon référencement sur le web page 15

LANGUES

L - Anglais et Néerlandais du tourisme page 16

NOUVEAU
formation à distance

Bulletin d'inscription page 17

Modalités d'inscription page 19

LA RENCONTRE COMPÉTENCES TOURISME

En ouverture de ce programme de formation,
la Région Champagne-Ardenne,
la FROTSI Champagne-Ardenne et Champagne-Ardenne Tourisme
vous convient à participer à la Rencontre Compétences Tourisme :

Le e-tourisme et vous : les moyens de doper votre visibilité

le mardi 4 octobre 2011

à l'Hôtel de Région - 5 rue de Jéricho - 51000 Châlons-en-Champagne

PROGRAMME :

9h30 Accueil des participants

10h Ouverture par **Yves FOURNIER**, Président de Champagne-Ardenne Tourisme et **Gabriel GUIOT**, Président de la Fédération Régionale des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative

10h15 **Le touriste en mobilité : des outils pour le capter, des contenus pour le séduire**
Avec l'explosion des smartphones et des tablettes, les applications et les sites mobiles sont devenus des incontournables en matière de visibilité. Pour quoi faire et à quel coût ? Benchmark des bonnes pratiques individuelles et partenariales.
Pierre CROIZET, GMT Edition

11h30-12h30 **Atelier 1 : Bien acheter son référencement**
Comment mettre en place une stratégie de référencement cohérente et pertinente ? Focus sur le référencement payant.
Leila MOUMENI, LSF Interactive

Atelier 2 : Faire du web 2.0 avec 0 €
Une boîte à outils pour s'engager dans une stratégie webmarketing participative avec un très petit budget.
Frédéric SOUSSIN, Consultant

12h30 Clôture de la rencontre par **Roland DAVERDON**, Vice-Président du Conseil régional de Champagne-Ardenne en charge de l'agriculture, de la forêt et du tourisme

Inscription gratuite (en fonction des places disponibles)
sur www.frotsi-champagne-ardenne.fr
(rubrique Les Rencontres Compétences Tourisme)



FROTSI CHAMPAGNE ARDENNE
Fédération Régionale des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative



Nouveauté 2011 : formation à distance

Compétences Tourisme s'est donné comme objectif de vous accompagner au mieux dans l'accueil de votre clientèle étrangère. Pour cela, nous vous proposons une **formation innovante, mixant formation à distance individualisée et séminaires d'immersion**.

Pour découvrir ce module, **rendez-vous page 16 de ce catalogue**.

FOIRE AUX QUESTIONS

• Les formations Compétences Tourisme sont-elles accessibles à tous les professionnels du tourisme ?

OUI, quelle que soit votre activité (hôtelier, viticulteur, office de tourisme, lieu de visite, ...), quel que soit votre statut (salarié, gérant, bénévole, ...), vous pouvez bénéficier des formations Compétences Tourisme.

• Combien coûtent les formations ?

Les formations Compétences Tourisme bénéficient d'une prise en charge des coûts pédagogiques allant de 75 à 100 % grâce au soutien de la Région Champagne-Ardenne et des organismes collecteurs partenaires (AFDAS, AGEFOS-PME, FAFIH, OPCALIA, UNIFORMATION, VIVEA, CNFPT).

• Votre structure cotise chaque année pour la formation professionnelle continue à un organisme collecteur¹.

- Ce dernier est **partenaire du dispositif Compétences Tourisme** : vous bénéficiez alors d'une **prise en charge de 100 % des coûts pédagogiques**.
- Ce dernier n'est **pas partenaire du dispositif Compétences Tourisme** : vous devez **vous rapprocher de votre conseiller formation**, afin de monter un dossier de demande de prise en charge.

• Vous ne cotisez pas pour la formation professionnelle continue. Vous bénéficiez alors d'une prise en charge de 75 % des coûts pédagogiques (net de taxe) grâce au soutien de la Région Champagne-Ardenne.

En cas de doute, contactez la FROTSI : 03 26 26 54 19 - formation@frotsi-champagne-ardenne.fr

• Les frais de déplacement et de restauration restent-ils à ma charge ?

OUI, la prise en charge concerne exclusivement les coûts pédagogiques. Les frais annexes (restauration, déplacement, ...) demeurent à votre charge. Il vous appartient de vous renseigner sur leur éventuelle prise en charge par votre organisme collecteur.

• Quelles démarches dois-je effectuer pour m'inscrire ?

Il suffit de remplir le bulletin d'inscription situé page 17 de ce catalogue (ou téléchargeable sur le site www.frotsi-champagne-ardenne.fr) et de le retourner à la FROTSI, accompagné d'un chèque de caution de 150 € (si vous cotisez à un organisme collecteur)² ou du règlement restant à votre charge (si vous ne relevez d'aucun organisme collecteur).

1. Toute entreprise a pour obligation légale de participer au financement de la formation professionnelle continue en versant sa contribution à un organisme collecteur ou un organisme collecteur paritaire agréé (OPCA)

2. Hors agent de la fonction publique territoriale

- **A quel nom dois-je libeller mon chèque de caution (ou de règlement) ?**

Chaque chèque doit être libellé au nom de l'organisme de formation.
Le nom de l'organisme est indiqué sur chaque fiche de présentation des modules.

- **Puis-je m'inscrire à plusieurs formations ?**

OUI, vous avez la possibilité de suivre différents modules de formation pour un programme de formation personnalisé au plus près de vos besoins.

- **Quand dois-je m'inscrire ?**

Dans un souci de qualité, le nombre de places ouvertes pour chaque module est limité. Il est donc fortement conseillé de s'inscrire le plus rapidement possible pour réserver une place en formation : **au minimum un mois avant le démarrage de la formation.**

- **Quels sont les horaires des formations ?**

A l'exception des formations Langues qui suivent une programmation spécifique, les formations Compétences Tourisme commencent habituellement à 9h et se terminent à 17h. **Les horaires, ainsi que le lieu exact de la formation, vous seront précisés une semaine avant le démarrage du module sur la convocation.**

- **Comment puis-je savoir si mon inscription a bien été prise en compte ?**

La FROTSI vous informe de la validation de votre inscription dès que sa prise en charge financière est confirmée. Vous recevrez ensuite votre convocation 8 jours avant le démarrage de la formation. Une astuce : sur votre bulletin, pensez à nous communiquer une adresse mail active pour plus de facilité !

- **J'ai un empêchement de dernière minute, puis-je annuler mon inscription ?**

NON, en dehors de cas de force majeure (rupture de contrat ou arrêt maladie, par exemple) chaque inscription est considérée comme ferme et définitive. Toute absence ou désistement non justifié donnera lieu à l'encaissement du chèque de caution ou de règlement.
Une astuce : pensez à noter sur votre agenda chaque journée de formation !

- **Quel niveau faut-il avoir pour s'inscrire aux formations en langues ?**

Ces formations sont accessibles quel que soit votre niveau (à l'exception des grands débutants pour l'anglais). **Un audit individuel de vos attentes et de votre niveau vous sera proposé** par la formatrice en amont de la formation, afin de cerner au mieux vos besoins et vous accompagner de manière personnalisée.

- **Faut-il être un « pro » d'internet pour suivre une formation à distance ?**

NON, l'organisme de formation prendra contact avec vous afin de vous expliquer, pas à pas, la marche à suivre.



CALENDRIER DES FORMATIONS

Formations	Lieux	Novembre 2011	Décembre 2011
Doper ma promotion par la créativité	Charleville-Mézières		1 ^{er} et 2
	Châlons-en-Champagne	8 et 9	
	Troyes	24 et 25	
Optimiser mon référencement sur le web	Charleville-Mézières	14	
	Châlons-en-Champagne	15	
	Troyes	7	
	Chaumont	8	
Mettre les outils numériques au service de mon activité	Reims	22 et 23	
Anglais et Néerlandais du tourisme		novembre	

Formations	Lieux	Janvier 2012	Février 2012
Doper ma promotion par la créativité	Chaumont		14 et 15
Monter un produit touristique gagnant	Troyes	25 et 26	9
	Reims		7 et 8 - 21
Mettre les outils numériques au service de mon activité	Troyes	18 et 19	
Maitriser ma e-réputation	Charleville-Mézières		17
	Châlons-en-Champagne		16

Formations	Lieux	Mars 2012	Avril 2012
Maitriser ma e-réputation	Troyes	22	
	Chaumont	23	
Réseaux sociaux et sites communautaires : créer ma stratégie	Reims		3 et 4
	Troyes		5 et 6

M1 DOPER MA PROMOTION PAR LA CRÉATIVITÉ

Organisation

Durée de l'action : 2 jours

- Charleville-Mézières : les 1^{er} et 2 décembre 2011
- Châlons-en-Champagne : les 8 et 9 novembre 2011
- Troyes : les 24 et 25 novembre 2011
- Chaumont : les 14 et 15 février 2012

Public :

Toute personne ayant besoin de trouver des idées nouvelles afin de promouvoir autrement ses activités ou sa destination touristique

Objectifs

- Expliquer les 5 mécanismes de base de la créativité en groupe
- Fixer un cadre et appliquer les règles pour adopter les attitudes propices à la créativité
- Définir les objectifs, poser le problème et orienter la réflexion
- Animer une séance de recherche d'idées en créativité
- Utiliser 5 méthodes de production d'idées
- Choisir et utiliser 3 méthodes de sélection et de renforcement des idées adaptées à la promotion touristique

Programme

- Transformer désir de nouveautés et de changements en défi créatif
- Produire des idées d'actions de promotion grâce aux matrices morphologiques
- Décortiquer les différents éléments qui constituent une action de promotion classique pour les renouveler
- Respecter et comprendre l'importance des règles de la divergence et de la convergence créative
- Sélectionner les idées/pistes selon des critères adaptés pour les faire grandir en idées/solutions
- Renforcer une idée de rupture grâce au concours des 120 secondes
- Tester trois idées retenues avec le Pinnacle Piloni
- Planifier 9 actions qui dérangent pour mettre en œuvre les nouvelles actions de promotion

Moyens pédagogiques

Une malle à outils de la créativité et de l'innovation dans laquelle on trouve :

- des images pour le photo langage, des post-it de couleur et des carnets pour récolter les idées,
- des questions sérieuses qui semblent devenir des jeux,
- des baguettes magiques,
- mais aussi des cauchemars pour des scénari catastrophes, et tout l'attirail des 100 outils pour générer changements de postures et idées nouvelles.

Organisme de formation

- Interagir Conseil

Animation

- **Catherine LECOMTE** et **Isabelle GRONEMAN**, spécialistes de la créativité, animent des groupes de recherche d'idées et des formations pour le développement des territoires et du tourisme.

M2 MONTER UN PRODUIT TOURISTIQUE GAGNANT

Organisation

Durée de l'action : 3 jours

- Reims : les 7 et 8 février et le 21 février 2012
- Magnant (A5 sortie 22) : les 25 et 26 janvier et le 9 février 2012

Public :

Tout professionnel du tourisme ayant en charge la conception de produits touristiques

Objectifs

- Identifier la composition des produits touristiques et analyser leur performance
- Savoir monter un produit touristique (individuel, groupe, excursion, package, etc.)
- Maîtriser le produit : ventilation des coûts, tarification et présentation au public
- Connaître la législation
- Créer un ou plusieurs produits en fonction de sa/ses stratégies

Programme

Jour 1 : les principes de production

- Le marketing produit, la place du produit, sa composition, ses valeurs : analyse de produits existants et de produits montés par les participants
- Le montage de prestations touristiques : sélection, assemblage, tarification
- Les éléments-clés de la législation sur la conception et la commercialisation de produits touristiques

Jour 2 : le montage de produits en ateliers

- Montage de produits adaptés à la stratégie retenue par chacun (individuel, famille, groupe scolaire, entreprise, etc.)
- Valorisation de l'offre constituée, présentation du produit au public
- Diagnostic des premiers travaux afin d'identifier un plan d'actions correctif individuel : montage et plan de mise en marché à affiner ou à développer en intersession (remise d'une grille d'auto-évaluation)

Jour 3 : optimiser sa mise en marché

- Analyse des produits travaillés et de la stratégie de mise en marché
- Distribution et plan de communication produits, suivi, ...
- Identification des actions post-formation et des besoins en coaching ou en suivi projet

Moyens pédagogiques

- Apports méthodologiques, conseils, exercices
- Réponse aux demandes des participants en suivi post-formation

Organisme de formation

- BDRH Conseils

Animation

- **Guy CASTAGNE**, expert en tourisme réceptif, bénéficie d'une expérience de 28 ans, dont 16 ans dans le domaine du marketing et des ventes en OTSI, tour opérateurs, agences de voyage, etc.

Organisation

Durée de l'action : 2 jours

- Reims : les 22 et 23 novembre 2011
- Troyes : les 18 et 19 janvier 2012

Public :

Professionnels du tourisme

Pré-requis : maîtriser les bases de l'outil bureautique et utiliser régulièrement internet

Objectifs

- Devenir autonome dans la gestion de ses supports de communication en ligne
- Découvrir le monde du web 2.0, derrière ce mot... sa présence sur la toile
- Connaître les attentes et l'utilisation des Internautes « Touristes »
- Savoir animer sa communication en ligne en respectant les règles du référencement
- Maintenir le lien commercial avec ses clients et optimiser son temps de travail dans la relation clients
- Planifier ses actions promotionnelles et commerciales dans un planning à moyen terme

Programme

Entrez dans la bulle e-tourisme : une balade virtuelle à travers différents outils numériques.

Mise en application immédiate par les participants avec un site test ou directement sur leur site (au choix).

- Flickr, Panoramio, nouveaux supports de promotion visuels
- Une vidéo sur Youtube, une copie sur Dailymotion et une intégration sur son site avec Vimeo
- Référencement et analyse : faire du web éditorial, analyser la fréquentation de ses supports électroniques (sites, blog, web2) et en déduire des actions concrètes sur sa stratégie Internet
- Flux RSS des événements touristiques
- Cartographie : insertion d'une carte Google Maps personnalisée
- Météo : intégrer un module de météo sur mesure et à ses couleurs
- La relation clients en direct sur son site : découverte d'outils gratuits et faciles à intégrer pour donner à son site une nouvelle dimension d'assistance à la clientèle
- Les avis clients : les grandes plateformes d'avis clients, comment les afficher ou les collecter
- Un site Internet mobile : découverte des outils de création de site mobile en ligne, TAGS 2D, création de QR codes

Moyens pédagogiques

- Alternance entre découverte illustrée et mise en pratique directe
- Support de formation

Organisme de formation

- TOURISTIC

Animation

- **Vanina HOLGADO**, développeur web et formatrice, et **Pierre ELOY**, consultant-formateur, experts en e-tourisme

T2 MAÎTRISER MA E-RÉPUTATION

Organisation

Durée de l'action : 1 jour

- Charleville-Mézières : le 17 février 2012
- Châlons-en-Champagne : le 16 février 2012
- Troyes : le 22 mars 2012
- Chaumont : le 23 mars 2012

Public :

Professionnels du tourisme en charge de la communication numérique

Parcours conseillé : Module T1 - Mettre les outils numériques au service de mon activité

Objectifs

- Comprendre les mécanismes de la réputation en ligne et son impact sur le marché du tourisme
- Identifier son image sur les différentes plateformes publiques
- Savoir être présent sur le web 2.0 pour étendre sa visibilité
- Surveiller et maîtriser son image sur le web
- Savoir intervenir pour faire évoluer son image

Programme

- **Connaitre le touriste, ses attentes, ses pratiques en 2012**
- **Google adresse & facebook places, les portes d'entrée :** présentation des deux plateformes et des évolutions dans ce secteur en 2012
- **L'importance des avis clients dans sa stratégie touristique :** les acteurs-clés dans ce domaine, les solutions gratuites et payantes pour être bien positionné dans les sites d'avis clients
- **Mobilité + géo localisation + social + avis clients = web d'aujourd'hui :** état des lieux du web mobile communautaire et social, comment placer sa structure dans ce monde mobile de l'échange et de l'avis client, les bonnes pratiques et les sociétés majeures du marché
- **Définir son plan d'actions e-réputation**
 - **La collecte d'avis :** anticiper, profiter sans subir, choisir sa plateforme en fonction de son activité, collecter les avis depuis son site, via un email modélisé avec sa gestion des contacts clients ou depuis le monde « réel »
 - **L'affichage des avis clients :** vérifier la qualité de sa présence, démonstrations de solutions intégrées
 - **La réponse à des avis clients :** un plan d'actions pour professionnaliser ses réponses, les bonnes pratiques
 - **Des logiciels à votre service pour optimiser la gestion de votre e-réputation :** démonstration d'une sélection d'outils pour optimiser le temps consacré à cette mission

Moyens pédagogiques

- Alternance entre découverte illustrée et mise en pratique directe
- Cas pratique
- Support de formation

Organisme de formation

- TOURISTIC

Animation

- **Pierre ELOY**, consultant-formateur, expert en e-tourisme et co-animateur du blog etourisme.info

Organisation

Durée de l'action : 2 jours

- Reims : les 3 et 4 avril 2012
- Troyes : les 5 et 6 avril 2012

Public :

Professionnels du tourisme en charge de la communication numérique

Parcours conseillé : Modules T1 - Mettre les outils numériques au service de mon activité et T2 - Maîtriser ma e-réputation

Objectifs

- Savoir utiliser les leviers des réseaux sociaux
- Mettre en place une stratégie de communication et d'influence sur le web
- Animer les échanges avec les touristonautes et/ou la communauté
- Evaluer les retombées de ses actions

Programme

La bulle relation directe touristonautes : le social, c'est avant tout de la relation clients avant, pendant, après.

Les bulles communautaires

- **Photos :** explorer la face communautaire de Flickr Groups / Picasa partage d'albums / Panoramio via Google Maps
- **Vidéos :** créer ses playlists et les optimiser pour une meilleure visibilité, créer sa chaîne Youtube et découvrir la notion d'Internet de séjour pour valoriser ses atouts touristiques
- **Actualités / Manifestations**
 - Optimiser la gestion des actualités en développant du publi-reportage
 - Optimiser son référencement grâce à son blog et à son esprit communautaire
 - Découvrir les plateformes de blogs et les solutions à intégrer directement dans son site Internet
 - Découvrir les outils d'abonnement pour les touristonautes
- **Rando :** réaliser des parcours de randonnées ou de balades autour de sa structure touristique, exploiter le contenu généré par les utilisateurs et sensibiliser ses clients/visiteurs à l'utilisation de ces nouveaux outils
- **Encyclopédies en ligne :** développer sa présence « institutionnelle » sur les encyclopédies en ligne Wiki...

Les bulles d'échanges, apporter une réponse à une question

- Devenir un animateur des lieux d'échanges des touristonautes (forums, foires aux questions)
- Les outils pour optimiser la veille sur les sites d'échanges

Les bulles sociales : entre échange, accompagnement et animation

- **Réseaux communautaires :** les sites communautaires et les réseaux sociaux pour diffuser une information, utilisations diverses et intégration de flux RSS

- **Facebook**

- Un profil, une page, un groupe ? je fais quoi ?
- Découverte de tous les outils pour développer sa visibilité sur Facebook Places
- Facebook Deals, si on parlait business géolocalisé ?
- Développer sa page Facebook en connectant ses outils web 2.0

Analyser, suivre sa stratégie sociale et communautaire et réagir : les outils de veille et de suivi sur mes supports web 2.0

Moyens pédagogiques

- Alternance entre découverte illustrée et mise en pratique directe
- Cas pratique
- Support de formation

Organisme de formation

- TOURISTIC

Animation

- **Pierre ELOY**, consultant-formateur , expert en e-tourisme et co-animateur du blog etourisme.info

Organisation

Durée de l'action : 1 jour

- Charleville-Mézières : le 14 novembre 2011
- Châlons-en-Champagne : le 15 novembre 2011
- Troyes : le 7 novembre 2011
- Chaumont : le 8 novembre 2011

Public :

Professionnels du tourisme en charge de la communication numérique

Objectifs

- Améliorer son référencement et connaître les outils de promotion d'un site
- Comprendre le fonctionnement des moteurs de recherche et les comportements des internautes
- Comprendre et savoir utiliser les techniques du référencement naturel
- Connaître les techniques de référencement payant
- Mettre en place une stratégie de conquête d'audience
- Savoir mesurer les retombées des solutions choisies

Programme

Le référencement : de quoi parlons-nous ?

- Google et consorts : fonctionnement des moteurs de recherche et de l'affichage des résultats
- Analytics : rappel des notions-clés d'analyse de la fréquentation d'un site et des déterminants de l'audience

Les techniques d'amélioration du référencement naturel

- Densité de mots-clés : règles, droits et devoirs, stratégie
- Réécriture d'Url : pourquoi ? comment ?
- Webmastering éditorial
- Balises et méta balises
- Liens internes et externes et stratégie de grappes de sites

Les stratégies et outils de conquête d'audience

- Achat de mots-clés avec Google AdWords ou d'emplacements vidéo avec AdSense
- Utilisation du web 2.0 et des réseaux sociaux
- Animation de l'audience : jeux-concours et autres événements, politique d'animation éditoriale

Moyens pédagogiques

- Étude de cas
- Foire aux questions

Organisme de formation

- GMT Editions

Animation

- **Benjamin Bastien**, directeur associé, développeur web, spécialiste du e-tourisme, des Systèmes de Management de Contenus et des solutions d'informations mobiles

Organisation

Durée de l'action : 30 heures sur 4 à 5 mois

- Démarrage des formations : novembre 2011
- Clôture des inscriptions : 31 octobre 2011
- **Le lieu de réalisation des séminaires sera déterminé en fonction de l'origine géographique des stagiaires.**

Public :

Anglais : professionnels du tourisme, tous niveaux sauf « grands débutants ».

Néerlandais : professionnels du tourisme, tous niveaux
Si vous avez un doute sur votre niveau, n'hésitez pas à vous inscrire pour réaliser un test de positionnement gratuit.

Pré-requis :

Avoir une adresse mail individuelle et un accès internet haut débit (en cas de difficulté, contactez la FROTSI - 03 26 26 54 19)

Objectifs

- Acquérir ou améliorer vos connaissances en matière de lexique et d'expressions métier : domaine du tourisme et domaine général.
- Développer votre aisance en expression orale et écrite afin de vous permettre d'optimiser la qualité de votre accueil, de répondre aux demandes d'informations, d'orienter et d'échanger avec des touristes.

Programme

30 heures de cours réparties de la manière suivante :

- **6 heures avec professeur par téléphone** : 12 cours de 30 minutes en individuel, planifiés à votre convenance via votre interface YES personnalisée.
- **4 heures avec professeur par visioconférence** (en binôme de deux apprenants du même niveau) par session d'1 heure, suite aux 6 heures par téléphone et planifiées par YES selon les disponibilités de chaque apprenant.
- **14 heures de séminaire « YES - You & Tourism » avec professeur** (2 journées de 7 heures), planifiées par YES en mars 2012 selon les disponibilités des apprenants (groupe de 7 à 10 personnes).
- **6 heures d'e-learning en ligne**. Des exercices d'environ 6 minutes sont envoyés par mail à chaque apprenant du lundi au vendredi pendant au moins 12 semaines dès le début de son parcours.

Organisme de formation

- YES - Your English Solution.

Animation

- **Helen ROWLAND**, professeur d'anglais et **Jasmine SOORI-ARACHI**, professeur d'anglais et de néerlandais, bénéficient toutes deux d'un parcours professionnel dans le domaine de la vente et du tourisme.

Modalités d'inscription

Inscription :

Toute inscription nécessite le renvoi du bulletin d'inscription situé page 17 de ce document dûment complété à :



FROTSI Champagne-Ardenne
Département Formation
48 place de la République
51000 Châlons-en-Champagne
Tél. 03 26 26 54 19
Fax 03 26 22 15 13
Courriel : formation@frotsi-champagne-ardenne.fr

Obligation :

- **Vous adhérez à un organisme collecteur de fonds de la formation professionnelle.**

Toute inscription nécessite l'envoi d'un chèque de caution de 150 € libellé au nom de l'organisme de formation en charge de la formation (hors agent de la fonction publique territoriale).

Ce chèque sera encaissé par l'organisme de formation en cas d'absence ou de désistement non justifié¹ du stagiaire, il sera restitué au terme de la formation, dans le cas contraire.

- **Vous êtes un professionnel du tourisme mais ne cotisez à aucun organisme collecteur de fonds de la formation professionnelle.**

Chaque bulletin doit être accompagné d'un justificatif d'activité et d'un chèque de règlement du coût restant à votre charge (prise en charge par la Région Champagne-Ardenne de 75 % (net de taxe) du coût pédagogique) **libellé au nom de l'organisme de formation en charge de la formation.**

Ce chèque sera encaissé au terme de la formation ou en cas d'absence ou de désistement non justifié*.

Les formations	Coût restant à votre charge
M1 - Doper ma promotion par la créativité	91 €
M2 - Monter un produit touristique gagnant	260,94 €
T1 - Mettre les outils numériques au service de mon activité	110,01 €
T2 - Maîtriser ma e-réputation	55 €
T3 - Réseaux sociaux et sites communautaires : créer ma stratégie	110,01 €
T4 - Optimiser mon référencement sur le web	86,01 €
L - Anglais et Néerlandais du tourisme	334,50 €

* Toute absence devra être notifiée préalablement à la FROTSI. Une absence ou un désistement sera considéré comme justifié au regard de son aspect imprévisible, insurmontable et indépendant de la volonté de la personne engagée (cas de force majeure) et sur production de justificatifs.



FROTSI CHAMPAGNE ARDENNE
Fédération Régionale des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative

FROTSI Champagne-Ardenne
Département Formation
48 place de la République
51000 Châlons-en-Champagne

Tél. 03 26 26 54 19

Fax 03 26 22 15 13

Courriel : formation@frotsi-champagne-ardenne.fr

www.frotsi-champagne-ardenne.fr
(rubrique FORMATIONS TOURISME)

