

Catalogue de formations

Offices de Tourisme

Redonnez du sens à votre démarche qualité, formez-vous !

QUALITÉ

- STRATÉGIE ET RESSOURCES HUMAINES
- ACCUEIL
- PROMOTION-COMMUNICATION
- SATISFACTION ET ÉCOUTE CLIENT
- OFFICE DE TOURISME ET TRANSITION DURABLE
- COMMERCIALISATION ET BOUTIQUE
- ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS
- APPUI AU RESPONSABLE QUALITÉ

SOMMAIRE

1 Edito

2-3

Présentation de SO TOURISTIQUE, conseils et qualité et Sophie DURDILLY

4-5

Pourquoi se former avec SO TOURISTIQUE ?

6

Une offre multi-formats

7

Des collaborations d'expertes

8

• Séverine TEULIERES

9

• Elodie LAMBERT

10

• Cindy SENEZ

11

• Tourism'Développement

12

◦ Karine Estaun

13

◦ Oriana Le Dorze Théréncy

14

• Sophie Bonidan

15-16

Faites votre choix !

17-20

• Stratégie et moyens, sinon rien !

21-24

• L'accueil, mission première des offices de tourisme

25-33

• Qualité Tourisme™ : 8 expertises à maîtriser pour votre communication

34-36

• Une cure minceur pour le système documentaire

37-40

• L'écoute client, un pilier de l'amélioration continue

41-43

• La commercialisation, mission à fort potentiel d'auto-financement

44-45

• Qualité, tourisme durable et offices de tourisme

46-47

• L'organisation d'événements, une nécessaire organisation

48-50

• Prendre en main sa démarche qualité

SOMMAIRE

- 51 Les modalités pratiques
- 52 Le parcours de formation du stagiaire
- 53 Les moyens matériels et locaux
- 54 La satisfaction clients : objectif n°1
- 55 Mes engagements pour un tourisme durable
- 56 Conditions de vente

Venez !

Je vous emmène découvrir
mon univers de formation...



Édito

1

Vous en rêviez, le voilà !

Je suis très heureuse de vous présenter mon parcours de formation sur le thème de la qualité en Offices de Tourisme en lien avec la marque Qualité Tourisme™.

La qualité, vaste sujet et sujet transversal à toutes les missions d'un office de tourisme !

J'ai voulu ce parcours de formation le plus **complet** possible, le plus **opérationnel** possible afin de vous donner les clés pour vous épanouir pleinement dans votre travail et dans votre mission qualité.

Comme son nom l'indique, la part belle est donnée à la qualité et quelques thématiques vont concerner avant tout, les offices de tourisme marqués Qualité Tourisme™ ou engagés dans la démarche (système documentaire, le responsable qualité, chef d'orchestre). Toutefois, afin de démontrer que la marque n'est pas une fin en soi mais une **philosophie de travail**, la plupart des thématiques traitées prennent du recul par rapport au référentiel Qualité Tourisme™ et peuvent donc s'appliquer à toutes les structures.

De belles collaborations d'expertes pour être au plus proche de vos besoins

Parce qu'être experte en qualité ne signifie pas être experte dans tous les domaines, je me suis entourée de professionnelles pour aborder le sujet de la communication et du digital, de la commercialisation, des ressources humaines et du management mais aussi du développement durable. Nous vous proposons ainsi, des **formations à 2 voix**.

J'espère que ce parcours vous inspirera et que vous prendrez plaisir à suivre un ou des modules de formation !

Bonne découverte !

Sophie Durdilly

SO TOURISTIQUE

2

ACTIVITÉS



Réalisation d'audits

- Qualité Tourisme™
- Accueil Vélo - pour le compte d'un organisme évaluateur
- Autres référentiels qualité



Accompagnement des porteurs de projet en création de gîtes, AirBnb etc.

- mise à disposition d'un référentiel unique pour gérer votre projet de A à Z
- conseils en marketing, communication, commercialisation et aménagements
- assistance au montage des dossiers de subventions



Visite de classement des hébergements touristiques via le cabinet In Auris

- Département de l'Ain
- Nord-Isère



Accompagnement des Offices de Tourisme, sites d'activités, lieux de visite et autres dans :

- La démarche **Qualité Tourisme™**
- Le **classement** (meublés de tourisme, hôtels et offices de tourisme)
- Toute démarche de **labellisation touristique** (Accueil Vélo, Vignobles et découvertes, Famille Plus etc.)



Formation auprès des acteurs du tourisme et collectivités en matière de qualité :

- Accueil
- Satisfaction client
- Prise de poste du responsable qualité
- Etc.

Programme à la carte, formations sur mesure

Certification Qualiopi obtenue en février 2023



**SOPHIE DURDILLY,
FORMATRICE**

Depuis mars 2015

L'expérience et la passion à votre service

PLUS DE 15 ANS D'EXPÉRIENCE DANS LE TOURISME

D'exécutante à dirigeante, mon parcours m'a permis de découvrir toutes les facettes des offices de tourisme, mais pas seulement. Cela me permet d'avoir une **compréhension fine** des enjeux qui se jouent sur le terrain et de proposer des **programmes opérationnels**

Mes spécificités :

- Accréditée par Offices de Tourisme de France, pour les périodes de 2016 à 2019 et de 2019 à 2024, pour la réalisation des audits Qualité Tourisme™.
- Formation de base sur les techniques de facilitation (intelligence collective) - 14h - 2021 par Séverine Teulières
- Formation "Accueil des publics en situation de handicap" (7h) - 2022 par Accessitour

[Rejoignez-moi sur LinkedIn pour en savoir plus.](#)

Pourquoi se former avec SO TOURISTIQUE ?

4

➤ LA RIGUEUR

Méthodologie et pédagogie nécessaires aux démarches de progrès pour aller à l'essentiel : des supports clairs pour votre apprentissage !

➤ L'EFFICACITÉ

Des propositions concrètes, complètes et applicables à votre établissement. Tous les moyens sont mis en oeuvre pour répondre à votre demande... en toute simplicité !

➤ LA PROXIMITÉ

L'écoute client, les conseils personnalisés et l'échange sont au coeur de ma démarche. **Votre projet de formation est unique** et nécessite une compréhension parfaite de vos besoins.

➤ L'INTÉRÊT

Je donne le meilleur de moi-même pour vous ! Si j'accepte de travailler avec vous, c'est que votre projet de formation mérite toute mon attention. Ensemble, nous construisons le programme de formation.

➤ LA CONNAISSANCE

J'ai une connaissance précise des offices de tourisme et lieux de visite, ainsi que du monde du tourisme et de ses enjeux actuels et à venir. Je propose donc des formations basées sur l'opérationnalité pour une mise en application immédiate et facile !

Mais aussi ...

5

➤ UNE ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE RÉDUITE

... pour assurer la maîtrise parfaite du sujet. J'assure la majorité de mes formations.

Parce qu'on ne peut pas tout maîtriser, j'aime aussi travailler en collaboration avec des experts dans des domaines complémentaires (digital, développement durable, etc.).

➤ UNE EXPERTISE DÉCUPLÉE...

... qui me permet de m'adapter à tout type de référentiel dans le domaine de la qualité.

Ma qualité d'auditrice agréée par ADN Tourisme me permet d'être toujours informée des actualités réglementaires dans le domaine de la qualité.

Ma qualité d'inspectrice de classement des hébergements touristiques pour un cabinet accrédité par Atout France : In Auris apporte un autre oeil à mon métier de qualitiicienne.

➤ OMNIPRESENCE DE LA QUALITÉ

La qualité est mon domaine d'intervention.

C'est donc une évidence pour SO TOURISTIQUE que de respecter les engagements QUALIOPI, référentiel qualité national pour les organismes de formation.

➤ UN DOMAINE D'INTERVENTION TRÈS CIBLÉ

Toujours dans un souci de qualité des contenus, mon domaine d'intervention de formation est ciblé sur la qualité exclusivement.

Pas d'éparpillement !

Une offre multi-formats

6



DES WÉBINAIRES OU FORMATIONS COURTES

... pour aller à l'essentiel sur un thème précis avec un nombre de participants réduits.



DES FORMATIONS EN PRÉSENTIEL

... pour plus d'échanges, de contact et garder les deux pieds dans la réalité !



DES FORMATIONS PERSONNALISÉES

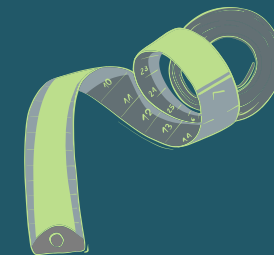
Parce que l'application d'une formation n'est pas toujours simple de retour au bureau, un suivi post-formation est parfois proposé sur certains modules.



DES FORMATIONS OPÉRATIONNELLES

En posture active, nous retenons 70% à 90% du contenu d'une formation*. Ainsi, les modules mêlent théorie et pratique pour une application immédiate.

- Cône d'apprentissage d'Edgar Dale



DES FORMATIONS SUR-MESURE

Ce catalogue vous présente les différents modules imaginés sur le thème de la qualité mais des formations sur-mesure sont toujours possibles !



INTER OU INTRA

La plupart des formations peuvent être animées en inter : formation collective avec plusieurs offices de tourisme ou en intra : juste pour vous, dans vos locaux ! (pas de minimum de participants en INTRA)



DES COLLABORATIONS D'EXPERTES

En tant qu'ancienne salariée d'offices de tourisme sur différents postes, je connais bien leurs métiers... mais pas tous !

Pour que vous bénéficiez de formations de qualité (dans tous les sens du terme), je me suis alliée à d'autres consultantes, expertes dans leur domaine.

Vous me suivez ?

Avant de faire leur connaissance "en vrai", voici leur portrait dans les pages suivantes.

Des formations à 2 voix



SÉVERINE TEULIÈRES

Pour consulter le programme des formations sur la stratégie et les ressources humaines, c'est par [ici](#) !

Séverine Teulières est diplômée d'un IUP Tourisme, Hôtellerie avec une spécialisation en développement territorial, clôturé par le titre d'Ingénieur-Maître. Depuis plus de 7 ans, elle accompagne des managers et des collectifs dans la recherche de solutions en partant de l'idée que la confiance et l'humanité sont les bases du leadership. Ainsi, elle accompagne des directrices et des directeurs qui souhaitent changer leur mode de management, elle anime des séminaires d'équipe et donne des formations principalement dans le secteur des OGD. Depuis 4 ans, elle fait partie du collectif "entr'act" créé par la Mona pour former à la qualité de vie au travail. Pour ces formations, elle mettra sa capacité à transmettre dans un cadre de travail sécurisant et profitable.

Parcours :

- Consultante en management et formatrice spécialiste de la gouvernance partagée
- Plus de 15 ans d'expérience en Offices de Tourisme
- Plus de 10 ans sur un poste de direction en Office de Tourisme
- Certifiée à l'accompagnement des transitions professionnelles en 2023

Des formations à 2 voix

9



ÉLODIE LAMBERT

Pour consulter le programme de la formation "Comment rédiger une stratégie de communication efficace ?", c'est par [ici](#) !

En 2021, Élodie crée La Baronne de la com, une agence de communication solidaire. Elle travaille pour diverses entités (petites et grandes, françaises et étrangères). Le concept est de rendre une communication de qualité accessible financièrement au plus grand nombre. Audits stratégiques, stratégies de communication, créations d'outils de communication (logos, flyers, sites Internet...) et rédaction de newsletters sont quelques-unes des activités d'Élodie.

Elle travaille également de manière bénévole pour de jeunes sportifs de haut niveau. Passionnée par la communication dans son ensemble et les interactions humaines, elle met savoir et expériences à disposition de ceux qui en manifestent le besoin.

Depuis la rentrée 2023, elle dispense également des cours pour des étudiants en BTS communication.

Parcours :

- Consultante et formatrice en communication
- 15 ans d'expériences dans les secteurs du tourisme, du sport et en agence
- 7 ans responsable d'office de tourisme, responsable communication et Animatrice Numérique de territoire

Des formations à 2 voix

10



CINDY SENEZ

Pour retrouver les formations animées avec Cindy, c'est par [ici](#) !

Cindy a participé à la transformation digitale de VVF Villages en 2008.

En charge de promouvoir le nouveau site e-commerce et acquérir de nouveaux clients, elle s'est familiarisée avec tous les leviers webmarketing existants : de la gestion de projet web aux campagnes publicitaires, en passant par le référencement naturel, les réseaux sociaux, l'emailing, les comparateurs...

Après une expérience tout aussi enrichissante à Vulcania, elle a créé Cultive ton site en 2021.

Elle accompagne les acteurs du tourisme à développer leur visibilité en ligne, en prônant la communication responsable dans sa démarche et le choix de ses partenaires.

Parcours :

- Diplômée d'un IUP Patrimoine et Tourisme
- Certification Digital Academy "Marketing & Communication Online"
- Formations Expérience utilisateur, web conversion, SEO, Google My Business...
- Consultante en webmarketing avec une spécificité en référencement naturel
- Organisation d'ateliers sur des thématiques numériques pour les adhérents des offices de tourisme (ex : Gestion de la e-réputation, Gestion des newsletters...)

Des formations à 2 voix



THÈMES :

- **L'ACCUEIL, MISSION PREMIÈRE DES OFFICES DE TOURISME**
 - Conseiller et vendre à l'accueil : l'accueil à forte valeur ajoutée
- **LA COMMERCIALISATION, MISSION À FORT POTENTIEL D'AUTO-FINANCEMENT**
 - Soigner ses relations prestataires pour une politique partenariale cohérente
 - Commercialiser rime avec qualité

Cabinet conseil et organisme de formation, certifié Qualiopi, expert en techniques de vente, stratégies commerciales, développement de marchés et services commerciaux

KARINE ESTAUN

ORIANA LE DORZE
THERENCY

Pour retrouver les formations animées avec Tourism'Development, c'est par [ici](#) !
Et aussi par [là](#) !

Des formations à 2 voix

12



©Tony Guillou

KARINE ESTAUN

En 2000, Karine a créé TOURISM'DEVELOPMENT, avec la mission d'accompagner les Organismes de Gestion de Destinations français et les professionnels du tourisme dans la **montée en compétence en commercialisation**.

De ses riches expériences dans le privé et au sein de la structure au quatre coins de la France depuis plus de 23 ans, Karine a une approche hyper **pratico-pratique** pour accompagner chaque professionnel en commercialisation.

Parcours :

- 10 années d'expérience auprès d'opérateurs privés (voyagistes, réceptifs, loueurs de voitures) en tant que cheffe de produits, commerciale Grands Comptes sur les marchés groupes et Affaires)
- 23 années d'expérience (déjà) au service des acteurs du tourisme en qualité de formatrice, consultante et conférencière
- Experte en commercialisation (tire son expertise de ses expériences professionnelles)
- Formatrice professionnelle (diplôme de la formation)
- Bretonne d'adoption après avoir passé 17 années à Toulouse, originaire de l'île d'Oléron où Karine aime se ressourcer

Des formations à 2 voix



©Tony Guillou

**ORIANA LE DORZE
THERENCY**

En 2021, Oriana intègre TOURISM'DEVELOPMENT en tant que stagiaire avec la mission de réaliser une étude sur les nouvelles facettes du tourisme d'affaires et d'accompagner Karine dans ses missions de conseils et de formations. Suite à ce stage, l'aventure continue et Oriana devient chargée de développement puis formatrice junior en techniques de vente et spécialiste du marché du tourisme d'affaires. Formée par Karine ESTAUN, Oriana possède une approche technique et très humaine. Commerciale dans l'âme, Oriana est une main en fer dans un gant de velours, vous verrez que vendre et prospecter c'est un vrai jeu d'enfant !

Parcours :

- Stage de fin d'études Master Tourisme (6 mois) à Tourism'Development - Etude sur les nouvelles facettes du tourisme d'affaires
- Intègre Tourism'Development en 2021 en tant que Chargée de Développement
- Formatrice Junior en techniques de vente et spécialiste du marché du tourisme d'affaires
- Bretonne pur beurre

Des formations à 2 voix



SOPHIE BONIDAN

Pour retrouver le programme de formation
"le rôle de l'OT dans la transition durable",
c'est par [ici](#) !

En 2021, Sophie crée SO MUNDO, cabinet de conseil et d'accompagnement avec la mission d'accompagner les professionnels du tourisme et les voyageurs vers le tourisme de demain : un tourisme responsable, conscient et engagé. Depuis sa création, SO MUNDO a accompagné des professionnels de l'hôtellerie, des collectivités territoriales, des agences de voyages solidaires et autres ONGs dans des projets de développement d'activités, d'audits Qualité et de transition durable. Globbe-trotteuse et "slow-voyageuse" depuis longtemps, Sophie se sert de ses expériences et rencontres à l'étranger pour apporter un regard nouveau et des solutions alternatives, positives et innovantes dans les projets qu'elle accompagne.

Parcours :

- Consultante et formatrice en tourisme durable, positif et régénératif
- Plus de 10 ans d'expériences dans le secteur du tourisme et de la gestion de projets territoriaux et solidaires
- Formée en tourisme durable pour les destinations et en tourisme régénératif
- Experte sur les thématiques de la transition durable, les démarches de progrès et le développement territorial

Faites votre choix !

15

STRATÉGIE ET MOYENS, SINON RIEN !

- 18 Formaliser sa stratégie : poser les bases de son organisation et de ses actions pour redonner du sens aux missions de l'OT
- 19 Optimiser les individualités d'une équipe pour nourrir le collectif
- 20 Optimiser l'intégration des nouveaux entrants

L'ACCUEIL, MISSION PREMIÈRE DES OFFICES DE TOURISME

- 22 L'accueil ou l'art de la séduction touristique
- 23 Conseiller et vendre à l'accueil : l'accueil à forte valeur ajoutée
- 24 Optimiser la gestion de la documentation

QUALITÉ TOURISME™ : 8 EXPERTISES À MAÎTRISER POUR VOTRE COMMUNICATION

- 26 Comment rédiger une stratégie de promotion-communication efficace ?
- 27 Formaliser une ligne éditoriale cohérente pour tous ses supports numériques
- 28 Quels réseaux sociaux pour quelle stratégie ?
- 29 Comment maîtriser sa e-réputation ?
- 30 Optimiser son site internet pour la qualité
- 31 Une newsletter lue et partagée
- 32 Evaluer l'efficacité de sa communication digitale
- 33 Un intranet pour sa démarche qualité

Sommaire

16

UNE CURE MINCEUR POUR LE SYSTÈME DOCUMENTAIRE

- 35 Simplifier sa démarche qualité
- 36 1h de découverte de l'approche processus appliquée aux offices de tourisme

L'ÉCOUTE CLIENT, UN PILIER DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

- 38 2h30 pour tout savoir ou presque sur l'écoute clientS
- 39 Mettre en place un système d'écoute client pertinent
 - Format court
 - Format long
- 40

LA COMMERCIALISATION, MISSION À FORT POTENTIEL D'AUTOFINANCEMENT

- 42 Soigner ses relations prestataires pour une politique partenariale cohérente
- 43 Commercialiser rime avec qualité

QUALITÉ, TOURISME DURABLE ET OFFICES DE TOURISME

- 45 Le rôle de l'Office de Tourisme dans la transition durable en lien avec les relations prestataires

L'ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS, UNE NÉCESSAIRE ORGANISATION

- 47 Petit ou gros événement, structurer sa gestion événementielle

PRENDRE EN MAIN SA DEMARCHE QUALITÉ

- 49 Le responsable qualité, chef d'orchestre du projet qualité
- 50 2h pour connaître les subtilités du référentiel Qualité Tourisme™ pour les offices de tourisme



STRATÉGIE ET MOYENS, SINON RIEN !

- Formaliser sa stratégie : poser les bases de son organisation et de ses actions pour redonner du sens aux missions de l'OT
- Optimiser les individualités d'une équipe pour nourrir le collectif
- Optimiser l'intégration des nouveaux entrants

Formaliser sa stratégie : poser les bases de son organisation et de ses actions pour redonner du sens aux missions de l'OT

18

» OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre le lien entre Schéma de développement, stratégie, plan d'actions et rapport d'activités
- Comprendre l'intérêt de la formalisation de la stratégie de l'OT
- Maîtriser son plan d'actions
- Evaluer ses actions de manière qualitative et quantitative
- Aborder l'approche processus dans sa démarche qualité

» OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Formaliser la stratégie de l'Office de Tourisme
- Animer le plan d'actions pluri-annuel de l'OT, avec son équipe
- Rédiger de manière séduisante son rapport d'activités et son bilan qualité
- Penser sa démarche qualité de manière collective, avec le mode processus

» PUBLIC CONCERNÉ

- Directeurs d'office de tourisme
- Responsables qualité si en binôme avec la direction (DGA ou DG) lors de la formation

» PRÉ-REQUIS

- Idéalement, disposer d'un schéma de développement touristique élaboré par la collectivité de tutelle
- Disposer d'une convention d'objectifs avec sa/ses collectivité(s) de tutelle

» MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Ateliers pour des exercices pratiques et de la co-construction
- Démonstration à partir de documents ou pratiques des OT (demandés en amont)
- Echanges d'expériences

» MODE DE RÉALISATION

Présentiel
INTER ou INTRA

» DÉLAIS D'ACCES

12 semaines

» DURÉE

14h - 2 jours

» NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

6 à 14 participants

» FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Séverine Teulières

CONTENU

1 - Définir un schéma de développement touristique à l'échelle de la destination

2 - Formaliser la stratégie de l'office de tourisme

3 - Co-construire le plan d'actions et savoir l'évaluer

4 - Communiquer sur l'activité de l'OT en interne et en externe

5 - Stratégie et approche processus de ma démarche qualité

Plus de détails sur simple demande

» DATES ET LIEU

Jeudi 11 et vendredi 12 avril 2024

Ambérieu-en-Bugey (Ain)

Proche de la gare SNCF et à 25 min de Lyon Part-Dieu

Date limite d'inscriptions : 10 mars 2024

» TARIFS

INTER
690 €

INTRA
nous
consulter

Optimiser les individualités d'une équipe pour nourrir le collectif

19

» OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Connaître les exigences documentaires en matière de ressources humaines en lien avec Qualité Tourisme™
- Comprendre les exigences dans le domaine du recrutement et de l'intégration du nouvel entrant
- Maîtriser sa communication interne

» OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Mener un entretien individuel annuel et l'entretien professionnel
- Animer le plan de formation de l'entreprise
- Repenser ses méthodes de management
- Impulser une autre forme de communication interne

» PUBLIC CONCERNÉ

- Directeurs d'office de tourisme
- Responsables qualité si en binôme avec la direction (DGA ou DG) lors de la formation

» PRÉ-REQUIS

- Accepter de remettre en question ses méthodes de management

» MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Ateliers pour des exercices pratiques et de la co-construction
- Démonstration à partir de documents ou pratiques des OT (demandés en amont)
- Echanges d'expériences

» MODE DE RÉALISATION

Présentiel
INTER ou INTRA

» DÉLAIS D'ACCES

12 semaines

» DURÉE

14h - 2 jours

» NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

4 à 14 participants

» FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Séverine Teulières

CONTENU

1 - Se remémorer les exigences du référentiel Qualité Tourisme™ en matière de ressources humaines

2 - Formaliser les modalités de recrutement du personnel et faciliter l'intégration du nouvel entrant

3 - Soigner sa communication interne

Plus de détails sur simple demande

» DATES ET LIEU

Jeudi 30 et vendredi 31 mai 2024

Ambérieu-en-Bugey (Ain)

Proche de la gare SNCF et à 25 min de Lyon Part-Dieu

Date limite inscriptions : 27 avril 2024

» TARIFS

INTER

690€

INTRA

nous
consulter

Optimiser l'intégration des nouveaux entrants

20



- ? Vous êtes souvent confrontés au recrutement de nouvelles personnes, saisonniers ou permanents ?
- ? Vous ne trouvez pas votre parcours d'intégration du nouvel entrant efficace ?
- ? Vous ne savez pas comment formaliser ce parcours d'intégration du nouvel entrant ?



Après avoir suivi ce webinaire, vous :

- Gagnerez du temps dans votre processus d'intégration du nouvel entrant
- Aurez des clés pour rédiger votre livret d'accueil du nouvel entrant
- Connaitrez les étapes-clés pour une intégration réussie
- Donneriez une image professionnelle de votre OT au nouvel entrant



PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables accueil
- Responsables qualité



PRÉ-REQUIS

- Ce webinaire ne nécessite pas de pré-requis



MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Démonstration à partir de documents ou pratiques des OT (demandés en amont)
- Echanges d'expériences



MODE DE RÉALISATION

Distanciel - Format webinaire
INTER ou INTRA



DÉLAIS D'ACCÈS

8 semaines



DURÉE

2h30



NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

1 à 12 participants



FORMATRICE

Sophie Durdilly

CONTENU

1 - Rédiger ses modalités de recrutement

2 - Formaliser l'intégration du nouvel entrant

3 - Structurer son livret d'accueil du nouvel entrant

4 - Se rappeler des bonnes pratiques à l'accueil

Plus de détails sur simple demande



TARIFS

INTER

90€

INTRA

350€

L'ACCUEIL, MISSION PREMIÈRE DES OFFICES DE TOURISME

- L'accueil ou l'art de la séduction touristique
- Conseiller et vendre à l'accueil : l'accueil à forte valeur ajoutée
- Optimiser la gestion de la documentation



L'accueil ou l'art de la séduction touristique

22

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre les enjeux d'un accueil de qualité et personnalisé
- Connaître les fondamentaux de base de l'accueil (savoir / savoir-faire)
- Connaître les principes de base de la communication (savoir-être)

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Equipe accueil

➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir envie de remettre en question ses techniques d'accueil
- Avoir envie de repenser le fonctionnement du service accueil
- Accepter de se soumettre à des tests à distance au préalable (enregistrement possible)
- Disposer de temps de travail collectif post-formation pour mettre en place les actions décidées

➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Ateliers pour des exercices pratiques et de la co-construction
- Jeux de rôle
- Réalisation de tests à distance en amont
- Echanges d'expériences

➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Renseigner les clients de manière adaptée et personnalisée, en face-à-face et à distance (téléphone, mail)
- Individuellement, changer de posture et de paradigme pour un accueil de qualité
- Collectivement, mettre en place des actions d'amélioration concrètes pour encore mieux accueillir les clients

➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel
INTRA uniquement

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

➤ DURÉE

7 h - 1 jour (jusqu'à 8 participants)
Au-delà, durée augmentée (nous consulter)

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 12 personnes

➤ FORMATRICE

- Sophie Durdilly

CONTENU

1 - Les ingrédients pour un accueil de qualité

- Le savoir
- Le schéma de la communication
- Le savoir-être
- Le savoir-faire

2 - Que faire pour améliorer notre qualité d'accueil ?

- Atelier de co-construction
- Synthèse de bonnes résolutions

Plus de détails sur simple demande

➤ TARIFS

nous
consulter

Conseiller et vendre à l'accueil : l'accueil à forte valeur ajoutée

23

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre le lien entre l'accueil et la force de vente
- Maîtriser les exigences du référentiel Qualité Tourisme™ du chapitre boutique
- Maîtriser les exigences du référentiel Qualité Tourisme™ du chapitre commercialisation appliquée à la billetterie

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité
- Responsables accueil
- Conseillers en séjours

➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir envie de remettre en question ses techniques d'accueil

➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Présentation de documents de bonnes pratiques
- Echanges d'expériences

➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Accueillir les clients de manière personnalisée
- Proposer des services complémentaires en lien avec la demande
- Booster le chiffre d'affaires de l'Office de Tourisme

➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel ou distanciel
INTRA ou INTER

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

xx semaines

➤ DURÉE

7 h - 1 jour (jusqu'à x participants)
Suivi à 6 mois

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

4 à 12 personnes

➤ FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Karine Estaun et/ou Oriana Le Dorze Thérancy

CONTENU

1 - Les fondamentaux de l'accueil

2 - La notion d'élargissement :
l'accueil et la vente de prestations,
l'un ne va pas sans l'autre

3- Les autres facettes de l'accueil : la
boutique et la billetterie

Plus de détails sur simple demande

➤ TARIFS

nous
consulter

Optimiser la gestion de la documentation

24

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre le lien entre stratégie de l'OT et la gestion de la documentation
- Savoir formaliser l'actualisation et la mise à jour de l'information et de la documentation
- Améliorer sa gestion des stocks
- Adapter sa documentation à une pratique plus durable

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité
- Responsables accueil
- Binôme responsable accueil et chargé(e) des éditions

➤ PRÉ-REQUIS

- Venir avec des photos de l'espace d'accueil, des présentoirs, de la réserve et les dimensions de la réserve (partie réservée au stockage)
- Venir avec une liste de la documentation gérée par l'OT (y compris l'information sous forme de listes : taxis, baby-sitter, campings, etc.)

➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Ateliers pour des exercices pratiques
- Démonstration à partir de documents ou pratiques des OT (demandés en amont)
- Cas pratiques
- Echanges d'expériences

➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Définir une politique en matière d'éditions
- Formaliser la mise à jour et l'actualisation de la documentation et de l'information
- Organiser sa gestion des stocks
- Gérer sa documentation durablement

➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel
INTER ou INTRA

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

➤ DURÉE

7 h - 1 jour

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

Maximum : 10

➤ FORMATRICE

Sophie Durdilly

CONTENU

1 - Définir sa stratégie de communication et de partenariats

2 - Actualiser et mettre à jour l'information et la documentation

3 - Optimiser sa gestion des stocks

4 - Gérer sa documentation de manière plus responsable

Plus de détails sur simple demande

➤ TARIFS

nous
consulter

QUALITÉ TOURISME™ : 8 EXPERTISES À MAÎTRISER POUR VOTRE COMMUNICATION

- Comment rédiger une stratégie de promotion-communication efficace ?
- Formaliser une ligne éditoriale cohérente pour tous ses supports numériques
- Quels réseaux sociaux pour quelle stratégie ?
- Comment maîtriser sa e-réputation ?
- Optimiser son site internet pour la qualité
- Une newsletter lue et partagée
- Evaluer l'efficacité de sa communication digitale
- Un intranet pour sa démarche qualité



Comment rédiger une stratégie de communication efficace ?

26

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre l'intérêt de la définition d'une stratégie de promotion-communication dans sa globalité (éditions, site internet, réseaux sociaux, newsletters...)
- Présenter une méthodologie de formalisation de l'identité et de la marque de l'OT
- S'approprier les différents outils de communication prints et numériques et adapter son contenu
- Savoir mesurer l'efficacité de sa stratégie de communication

➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Définir l'identité et la marque de l'office de tourisme collectivement et la valoriser
- Déterminer les outils de communication adaptés à la stratégie
- Participer à l'animation de la stratégie de communication à l'échelle de sa destination
- Évaluer ses actions de communication sur tous supports

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Directeurs d'Offices de Tourisme
- Responsables du service promotion-communication
- Chargé(e)s de communication
- Chargé(e)s de marketing

➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir envie de se remettre en question sur ses pratiques en communication
- Dès inscription à la formation, prévoir un temps de co-construction sur l'identité de marque entre le jour 1 et les jours 2 et 3

➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Ateliers pour des exercices pratiques et de la co-construction
- Démonstration à partir de documents ou pratiques des OT (demandés en amont)
- Cas pratiques
- Echanges d'expériences

➤ MODE DE RÉALISATION

En présentiel
INTER ou INTRA

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

➤ DURÉE

24h30 - 3,5 jours (1,5 jours + 2 jours)

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

6 à 12 participants

➤ FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Elodie Lambert

CONTENU

1 - Développer une identité de marque cohérente et attrayante

2 - Adapter ses outils de communication et son contenu

3 - Créer une dynamique de communication touristique au niveau du territoire

4 - Mesurer l'efficacité de votre stratégie de communication

Plus de détails sur simple demande

➤ TARIFS

nous
consulter

Formaliser une ligne éditoriale cohérente pour tous ses supports numériques

27

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Se rappeler des exigences Qualité Tourisme™ par rapport à la ligne éditoriale
- Comprendre l'importance de la formalisation d'une ligne éditoriale des supports numériques de l'OT
- Savoir définir des types de contenus cohérents sur tous ses supports numériques
- Savoir s'organiser pour optimiser la diffusion de contenus sur les supports

➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Rédiger sa ligne éditoriale : Formaliser les objectifs, cibles et règles rédactionnelles pour chaque support numérique
- Créer des contenus adaptés à chaque support numérique
- S'organiser pour gérer la publication des contenus sur chaque support

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité (en binôme avec le responsable du service communication)
- Directeurs d'Offices de Tourisme
- Responsables du service communication/promotion

➤ MODE DE RÉALISATION

En distanciel
INTER ou INTRA

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir envie de se remettre en question sur ses pratiques digitales en matière de promotion-communication
- Avoir suivi le module de formation " Comment rédiger une stratégie de communication efficace ?" ou avoir formalisé sa stratégie de communication

➤ DURÉE

EN INTER : 3h30 + suivi en option : 3h30 à utiliser en fractionné de minimum 1h, renouvelable
EN INTRA : 7h - 1 jour (3h30 + suivi inclus de 3h30)

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

4 à 8 participants

➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Ateliers possibles pour des exercices pratiques
- Présentation de cas pratiques
- Echanges d'expériences

➤ FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Cindy Senez

➤ DATES

Vendredi 29 mars 2024 : 9h-12h30

CONTENU

1 - Définir les objectifs, les cibles et les règles rédactionnelles

2 - Déterminer le type de contenu par support numérique

3 - Comprendre l'utilité du calendrier éditorial global ou par support

4 - Organiser ses ressources internes et externes

5 - Analyser qualitativement l'adéquation de sa ligne éditoriale pour le public ciblé

Plus de détails sur simple demande

➤ TARIFS

INTER

150 €

INTRA

nous
consulter

Quels réseaux sociaux pour quelle stratégie ?

28

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Se rappeler des exigences Qualité Tourisme™ en matière de réseaux sociaux
- Comprendre le lien entre réseau social et stratégie de communication
- Connaître les éléments composant la stratégie "réseaux sociaux"
- Maîtriser les contenus et leur diffusion
- Savoir analyser les indicateurs des réseaux sociaux

➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Définir la stratégie réseaux sociaux de l'Office de Tourisme
- Créer un calendrier éditorial mensuel
- S'organiser pour gérer de manière opérationnelle et efficace les réseaux sociaux
- Créer et publier les contenus adaptés à chaque réseau social
- Analyser quantitativement et qualitativement la présence de l'OT sur les réseaux sociaux

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité (en binôme avec le responsable réseaux sociaux)
- Directeurs d'Offices de Tourisme
- Responsables du service communication/promotion

➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel ou distanciel
INTER ou INTRA

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir envie de se remettre en question sur ses pratiques digitales en matière de promotion-communication
- Avoir suivi le module de formation " Comment rédiger une stratégie de communication efficace ?" ou avoir formalisé sa stratégie de communication
- Niveau : débutant

➤ DURÉE

7 h sur 1 journée en présentiel ou 2 demi-journées en distanciel + suivi en option (3h30 à utiliser en fractionné de minimum 1h, renouvelable)

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

- 4 à 8 participants en distanciel
- 6 à 12 participants en présentiel

➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Ateliers pour des exercices pratiques
- Etude de cas pratiques
- Echanges d'expériences

➤ FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Cindy Senez

➤ DATES

Mardis 21 et 28 mai 2024 : 9h-12h30 - EN DISTANCIEL

CONTENU

- 1 - Communiquer de manière pertinente sur les réseaux sociaux pour un OT
- 2 - Définir une stratégie, une organisation, les moyens pour gérer les réseaux sociaux
- 3 - Créer un calendrier éditorial
- 4 - Soigner sa présence sur les réseaux sociaux
- 5 - Comprendre les exigences du référentiel Qualité Tourisme™ en matière de réseaux sociaux
- 6 - Suivre et analyser ses indicateurs

Plus de détails sur simple demande

➤ TARIFS

INTER

300 €

INTRA

nous
consulter

Comment maîtriser sa e-réputation ?

29

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Se rappeler des exigences Qualité Tourisme™ en matière de e-réputation
- Connaître les sites d'avis en ligne pertinents pour un OT
- Maîtriser les 4 étapes d'une bonne gestion de sa e-réputation
- Savoir analyser ses actions en matière de e-réputation

➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- S'organiser pour suivre la e-réputation de l'OT
- Répondre correctement aux avis en ligne
- Mettre en place des actions pour récolter plus d'avis
- Analyser les actions de l'OT sur la e-réputation

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité
- Directeurs d'Offices de Tourisme
- Responsables du service communication/promotion

➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel ou distanciel
INTER ou INTRA

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

➤ DURÉE

7 h sur 1 journée en présentiel ou 2 demi-journées en distanciel
+ suivi en option (3h30 à utiliser en fractionné de minimum 1h,
renouvelable) (Inter)

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

- 4 à 8 participants en distanciel
- 4 à 12 participants en présentiel

➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Ateliers possibles pour des exercices pratiques
- Cas pratiques
- Echanges d'expériences

➤ FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Cindy Senez

➤ DATES

Jeudi 19 et vendredi 20 septembre 2024 : 9h-12h30 - EN DISTANCIEL

CONTENU

1 - Suivre sa e-réputation sur les différents sites d'avis pour un OT

2 - Maîtriser sa e-réputation en 4 étapes

3 - Mettre en place les bonnes pratiques pour répondre aux avis

4 - Obtenir davantage d'avis

5 - Suivre et analyser ses actions en matière de e-réputation

Plus de détails sur simple demande

➤ TARIFS

INTER

300 €

INTRA

nous
consulter

Optimiser son site internet pour la qualité

30

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Connaître les caractéristiques de base du référencement naturel et payant (format long)
- Comprendre comment le site internet peut répondre à de nombreux critères du référentiel Qualité Tourisme™
- Identifier les points qui peuvent être formalisés via le site internet

➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Optimiser son site internet pour répondre à un maximum de critères du référentiel
- Améliorer la visibilité des pages stratégiques sur les moteurs de recherche

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité (en binôme avec le responsable du service com)
- Directeurs d'Offices de Tourisme
- Responsables du service communication/promotion

➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir envie de se remettre en question sur ses pratiques digitales en matière de promotion-communication
- Avoir suivi le module de formation " Comment rédiger une stratégie de communication efficace ?" ou avoir formalisé sa stratégie de communication
- Avoir une bonne connaissance du site internet de son OT (grandes rubriques)
- Disposer d'un PC avec connexion internet pendant la formation
- Niveau débutant

➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Ateliers possibles pour des exercices pratiques
- Cas pratiques
- Echanges d'expériences

➤ MODE DE RÉALISATION

Selon les besoins de l'OT, cette formation peut être proposée en **format court** : sans la partie référencement (**distanciel uniquement**)
format long : avec la partie référencement (**présentiel**)
INTER ou INTRA

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

8 semaines

➤ DURÉE

- 3h30 pour le format court
- 10h30 - 1,5 jours pour le format long + suivi en option (3h30 à utiliser en fractionné de minimum 1h, renouvelable)

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

- 4 à 8 participants en distanciel
- 6 à 12 participants en présentiel

➤ FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Cindy Senez

CONTENU

1 - Travailler son contenu pour répondre aux exigences Qualité Tourisme™

Format court

6 - Comprendre les mécanismes du référencement naturel

7 - Mettre en place des campagnes de référencement payant

Plus de détails sur simple demande

➤ DATES ET LIEU

Mardi 12 et mercredi 13 mars 2024

Clermont-Ferrand

Proche de la gare SNCF

Date limite d'inscriptions : 9 février 2024

➤ TARIFS

INTER

530€

format long

INTRA

nous
consulter

Une newsletter lue et partagée

31

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre l'importance de définir les objectifs et les cibles de ses newsletters
- Constituer sa base de données en fonction des objectifs et des cibles
- Savoir créer du contenu pour une newsletter lue et partagée
- Utiliser l'outil de routage Brevo (Sendinblue) (format long uniquement)
- Appréhender les données statistiques des campagnes d'envoi

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité (en binôme avec le responsable du service com)
- Directeurs d'Offices de Tourisme
- Responsables du service communication/promotion

➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir envie de se remettre en question sur ses pratiques digitales en matière de promotion-communication
- Avoir suivi le module de formation " Comment rédiger une stratégie de communication efficace ?" ou avoir formalisé sa stratégie de communication
- Disposer d'un PC avec connexion internet et d'une adresse mail pour créer un compte sur l'outil Brevo (Sendinblue) pour la partie pratique

➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Ateliers possibles pour des exercices pratiques
- Cas pratiques
- Echanges d'expériences

➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Définir les objectifs et les cibles de sa/ses newsletter(s)
- D'organiser sa base de données et de lui diffuser de l'information
- Créer du contenu pour sa newsletter
- Analyser les statistiques de campagne
- Paramétrer l'outil de routage et un modèle de campagne (format long uniquement)

➤ MODE DE RÉALISATION

Selon les besoins de l'OT, cette formation peut être proposée en **format court** : sans la pratique (distanciel uniquement)
format long : avec la pratique = création d'un modèle de campagne (présentiel)
INTER ou INTRA

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

➤ DURÉE

- 3h30 pour le format court (théorie uniquement)
- 7h pour le format long (théorie + pratique)

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

- 4 à 8 participants en distanciel
- 6 à 12 participants en présentiel

➤ FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Cindy Senez

CONTENU

- 1 - Définir son objectif et sa cible
- 2 - Constituer sa base de données
- 3 - Créer son calendrier éditorial pour les newsletters
- 4 - Rédiger le contenu utile pour ses abonnés
- 5 - Choisir son outil de routage
- 6 - Envoyer sa newsletter
- 7 - Comprendre ses statistiques
- 8 - Paramétrer son outil et un modèle de campagne (format long uniquement)

Plus de détails sur simple demande

➤ DATES

Mardi 5 novembre : 9h-12h30

➤ TARIFS

INTER

150 €

format court

INTRA

nous
consulter

Évaluer l'efficacité de votre communication digitale

33

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Connaître les indicateurs à suivre sur la communication en office de tourisme
- Comprendre l'importance d'évaluer ses actions de communication

➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Définir les indicateurs pertinents en lien avec sa stratégie de communication
- Evaluer ses actions de communication digitale
- Rédiger un rapport d'activité du service communication

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité (en binôme avec le responsable du service com)
- Directeurs d'Offices de Tourisme
- Responsables du service communication/promotion

➤ MODE DE RÉALISATION

En distanciel en inter
En présentiel en intra

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir envie de se remettre en question sur ses pratiques digitales en matière de promotion-communication
- Avoir suivi le module de formation " Comment rédiger une stratégie de communication efficace ?" ou avoir formalisé sa stratégie de communication

➤ DURÉE

EN INTER : 3h30 + suivi en option : 3h30 à utiliser en fractionné de minimum 1h, renouvelable
EN INTRA : 7h - 1 jour (3h30 + suivi inclus de 3h30)

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

4 à 8 participants

➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Ateliers possibles pour des exercices pratiques
- Cas pratiques
- Echanges d'expériences

➤ FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Cindy Senez

CONTENU

1 - Comprendre l'importance des indicateurs (principe d'amélioration continue)

2 - Définir les indicateurs par support (site internet, réseaux sociaux, newsletter, e-réputation, référencement naturel et payant)

3 - Analyser les indicateurs et apporter des actions correctives

Plus de détails sur simple demande

➤ DATES

Vendredi 8 novembre 2024 : 9h-12h30

➤ TARIFS

INTER
150 €

INTRA
nous consulter

Un intranet pour votre démarche qualité ?

33

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre le fonctionnement de wordpress
- Connaître les fonctionnalités de base de wordpress pour créer un mini site

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité (en binôme avec le responsable du service com)
- Directeurs d'Offices de Tourisme
- Responsables du service communication/promotion

➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir envie de se remettre en question sur ses pratiques digitales en matière de qualité
- Avoir une réelle appétence pour l'informatique
- Créer un sous-domaine sous le format : intranet.nomdedomaine (voir avec votre hébergeur, le cas échéant) Ex : intranet.sotouristique.fr
- Disposer d'un PC avec connexion internet pendant la formation
- Avoir un accès au serveur (FTP) de ce sous-domaine

Notes : une procédure d'aide à la préparation de la formation sera envoyée à la signature de la convention de formation.

➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Mise en pratique
- Echanges d'expériences

➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Créer son site intranet pour la gestion de sa démarche qualité sous wordpress

➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel
INTER ou INTRA

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

➤ DURÉE

14h - 2 jours (1,5 jours en présentiel + 3h30 de suivi en distanciel)

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

6 participants maximum

➤ FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Cindy Senez

➤ DATES ET LIEU

Jeudi 3 et vendredi 4 octobre 2024

Ambérieu-en-Bugey (Ain)
Proche de la gare SNCF et à 25 min de Lyon
Part-Dieu

Date limite d'inscriptions : 30 août 2024

CONTENU

1 - Comprendre les objectifs et intérêts de créer un intranet

2 - Définir le contenu à intégrer sur cet intranet

3 - Découvrir un modèle d'intranet personnalisable

4 - Se former sur les bases de wordpress

5 - Évaluer la réussite de cet outil interne

Plus de détails sur simple demande

➤ TARIFS

INTER

650€

INTRA

nous
consulter



UNE CURE MINCEUR POUR LE SYSTÈME DOCUMENTAIRE

- Simplifier sa démarche qualité
- 1h de découverte de l'approche processus appliquée aux offices de tourisme

Pages 35 et 36

» OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre l'approche processus en lien avec la démarche qualité d'un office de tourisme
- Connaître les documents composant le système documentaire
- Connaître les exigences de la marque Qualité Tourisme™ sur le système documentaire
- Savoir organiser et gérer son système documentaire

» OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Définir les processus pertinents au sein de sa démarche qualité
- Analyser son système documentaire pour l'améliorer : identifier les points à formaliser selon les besoins et les exigences (pour les OT déjà engagés dans la démarche)
- Créer un système documentaire simple (pour les OT en début de démarche)
- Mettre en place un historique de révision et un système d'archivage pertinent

» PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité

» PRÉ-REQUIS

- Pas de pré-requis. Un OT en début de démarche peut participer

» MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Ateliers pour des exercices pratiques
- Co-construction (en INTRA)
- Démonstration à partir de documents ou pratiques des OT (demandés en amont)
- Echanges d'expériences

» MODE DE RÉALISATION

Présentiel
INTER ou INTRA

» DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

» DURÉE

10h30 - 1,5 jours

» NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

4 à 12 participants

» FORMATRICE

- Sophie Durdilly

CONTENU

1 - Penser sa démarche qualité de manière opérationnelle

- De la gestion de projets à la démarche qualité
- Co-construire la fiche d'identité de ses services

2 - Alléger son système documentaire

- Qu'est-ce que le système documentaire ?
- Les documents composant le système documentaire
- Les exigences de la marque Qualité Tourisme™
- Organiser et gérer son système documentaire

Plus de détails sur simple demande

» TARIFS

nous
consulter

1h de découverte de l'approche processus appliquée aux offices de tourisme

36



- ? Vous souhaitez refondre votre système documentaire mais ne savez pas comment faire ?
- ? Vous débutez dans la démarche et souhaitez impulser la démarche en mode co-construction ?
- ? Vous êtes conscients d'avoir trop de documents qualité mais ne savez pas comment faire le tri ?
- ? Vous souhaitez rendre opérationnel votre démarche qualité ?



Après avoir suivi ce webinaire, vous :

- Aurez les clés pour mettre en place un système documentaire plus simple et rationnel
- Vous précipiterez vers vos collègues pour travailler avec eux, en toute intelligence et transparence
- Allégerez une partie de votre mission de responsable qualité : la gestion du système documentaire

» PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité
- Directeurs d'offices de tourisme

» PRÉ-REQUIS

- Ce webinaire ne nécessite pas de pré-requis

» MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Cas pratique
- Echanges d'expériences

» MODE DE RÉALISATION

Distanciel - Format webinaire
INTER ou INTRA possible

» DÉLAIS D'ACCÈS

8 semaines

» DURÉE

1h

» NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

1 à 12 participants

» FORMATRICE

Sophie Durdilly

CONTENU

1 - Le système documentaire, quelle utilité ?

2 - Une nouvelle approche plus opérationnelle, retour sur le PDCA ou roue de Deming

3 - Présentation d'un cas pratique

4 - Les avantages de l'approche

Plus de détails sur simple demande

» TARIFS

INTER

40€

INTRA

150€

L'ÉCOUTE CLIENT, UN PILIER DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

- 2h30 pour tout savoir ou presque sur l'écoute clientS
- Mettre en place un système d'écoute client pertinent
 - Format court (1/2 journée)
 - Format long (1 journée)



2h30 pour tout savoir ou presque sur l'écoute clients

38

- ? Depuis des années, le taux de satisfaction clients via votre questionnaire de satisfaction est de 98,7%
? Vous traitez vos indicateurs qualité mais ne trouvez pas de solutions aux problèmes soulevés ?
? Vous avez perdu le sens de l'écoute client au sein de votre office de tourisme ?

- ✓ Après avoir suivi ce webinaire, vous en saurez plus sur :
 - le « fameux » outil de recueil de satisfaction du référentiel Qualité Tourisme pour les OT
 - le traitement des indicateurs qualité
 - l'utilité de l'écoute client pour votre office de tourisme

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Directeurs d'office de tourisme
- Responsables qualité
- Responsables de pôle

➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir envie de mettre en place une approche globale de l'écoute client

➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Démonstration à partir de documents ou pratiques des OT (demandés en amont)
- Cas pratiques
- Echanges d'expériences

➤ MODE DE RÉALISATION

Distanciel - Format webinaire
INTER ou INTRA possible

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

8 semaines

➤ DURÉE

2h30

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

4 à 12 participants

➤ FORMATRICE

- Sophie Durdilly

CONTENU

1 - Qu'est-ce que l'écoute client ?

2 - L'outil de recueil de la satisfaction client, kesako ?

3 - Comment traiter les indicateurs ?

4 - Et au fait, l'écoute client, ça sert à quoi ?

Plus de détails sur simple demande

➤ TARIFS

INTER
90€

INTRA
350€

Mettre en place un système d'écoute client pertinent

Format court

39

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre l'écoute client en office de tourisme
- Connaître les indicateurs-clés en office de tourisme
- Proposer des supports adaptés au fonctionnement de l'Office de Tourisme

➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Définir des indicateurs qualité pertinents et les outils de mesure associés
- Mettre en place des supports d'enregistrement simples et efficaces

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité
- Responsables de service
- Directeurs d'office de tourisme

➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir déjà un système d'écoute client en place
- Envoyer au moins 2 semaines avant la formation

➤ MÉTHODOLOGIE

- Etude du système existant
- Echange
- Théorie (diaporama)
- Mise en application immédiate

➤ SUPPORTS

- Présentation de la formation
- Diagnostic du système en place

➤ MODE DE RÉALISATION

Distanciel
INTRA uniquement

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

➤ DURÉE

0,5 jour - 3h30

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

1 à 8 participants

➤ FORMATRICE

- Sophie Durdilly

➤ TARIFS

INTRA
nous
consulter

CONTENU

1 - L'écoute client en office de tourisme

- L'amélioration continue
- La gestion des indicateurs qualité

2 - Etude des outils existants

- Rendu du diagnostic du système en place
- Pistes d'amélioration
- A quoi sert l'écoute client ?

3 - Construire un système d'écoute client pertinent

- Définition des indicateurs qualité adaptés au fonctionnement de l'OT
- Définition des outils de mesure
- Mise en place des supports d'enregistrement et d'analyse des résultats

Mettre en place un système d'écoute client pertinent

Format long

40

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre l'écoute client en office de tourisme
- Connaître les indicateurs-clés en office de tourisme
- Proposer des supports adaptés au fonctionnement de l'Office de Tourisme

➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Définir des indicateurs qualité pertinents et les outils de mesure associés
- Mettre en place des supports d'enregistrement simples et efficaces

CONTENU

1 - L'amélioration continue

2 - Les indicateurs qualité

3 - Définir les indicateurs qualité et outils de mesure adaptés à l'Office de Tourisme

Plus de détails sur simple demande

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Directeurs d'offices de tourisme
- Responsables qualité
- Responsables de service
- Ensemble de l'équipe

➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel
INTRA uniqueent

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

➤ PRÉ-REQUIS

- Vouloir mettre en place un système d'écoute client global
- Vouloir refondre son système d'écoute client

➤ DURÉE

1 jour - 7h

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

4 à 10 participants

➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Ateliers pour des exercices pratiques et de la co-construction
- Brainstorming
- Cas pratiques : amorce de rédaction de procédures

➤ FORMATRICE

- Sophie Durdilly

➤ TARIFS

nous
consulter



LA COMMERCIALISATION, MISSION À FORT POTENTIEL D'AUTO-FINANCEMENT

- Soigner ses relations prestataires pour une politique partenariale cohérente
- Commercialiser rime avec qualité

Pages 42 et 43

Soigner ses relations prestataires pour une politique partenariale cohérente

42

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre la relation commerciale aux prestataires
- Maîtriser la réglementation de la relation commerciale aux prestataires
- Connaître les exigences Qualité Tourisme™ envers les prestataires

➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Créer une base de données commerciales
- Prospecter les prestataires et fidéliser ses partenaires
- Définir des services adéquats pour ses partenaires et savoir présenter son offre
- Animer son réseau de prestataires

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Chargés des partenariats
- Responsables qualité

➤ MODE DE RÉALISATION

Distanciel ou présentiel
INTRA ou INTER

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

➤ DURÉE

1 jour - 7h

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

6 à 12 participants selon format

➤ FORMATRICES

- Karine Estaun et/ou Oriana Le Dorze Théréncy
- Sophie Durdilly

➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir envie de remettre à plat sa relation commerciale aux prestataires
- Disposer de temps suite à la formation pour engager une réflexion globale sur le sujet

➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Démonstration à partir de documents ou pratiques des OT
- Cas pratiques
- Echanges d'expériences

CONTENU

- 1 - Les relations prestataires au regard de Qualité Tourisme™
- 2 - Fédération de son réseau de prestataires
- 3 - Projets et communication avec son réseau de prestataires
- 4 - La relation commerciale aux prestataires

Plus de détails sur simple demande

➤ TARIFS

nous
consulter

Commercialiser rime avec qualité

43

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Savoir écrire une stratégie commerciale
- Connaître la réglementation liée à la commercialisation en Offices de Tourisme
- Maîtriser les supports contrôlés lors de l'audit qualité
- Comprendre l'importance des indicateurs

➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Structurer l'activité commerciale grâce à la qualité
- Gérer son service commercial dans les règles du droit
- Rédiger sa stratégie commerciale
- Mettre en place les bonnes pratiques pour booster ses ventes
- Définir les indicateurs pour des actions efficaces

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Chargés de la commercialisation : conseillers en séjours, partenariats, réceptif
- Directeurs d'offices de tourisme
- Responsables qualité

➤ MODE DE RÉALISATION

Distanciel ou présentiel
INTRA ou INTER

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

➤ DURÉE

4 jours - 28h

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

6 à 12 participants

➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir envie de remettre à plat son service commercial
- Vouloir booster ses ventes

➤ FORMATRICES

- Karine Estaun et Oriana Le Dorze Théréncy
- Sophie Durdilly

➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Démonstration à partir de documents ou pratiques des OT
- Cas pratiques
- Echanges d'expériences

CONTENU

1 - La réglementation appliquées à la vente de séjours et autres services de voyages

2 - Conseiller et vendre à l'accueil : l'accueil à forte valeur ajoutée

3 - Soigner ses relations prestataires pour une politique partenariale cohérente

4 - Qualité et réceptif : mettre en place une stratégie commerciale efficace

Plus de détails sur simple demande

➤ TARIFS

nous
consulter

QUALITÉ, TOURISME DURABLE ET OFFICES DE TOURISME

- Le rôle de l'office de tourisme dans la transition durable, en lien avec les relations prestataires



» OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre et cerner les enjeux liés de la transition durable pour le secteur touristique
- Identifier toutes les parties prenantes et acteurs concernés par la transition durable
- Faire le lien entre les exigences Qualité Tourisme™ et tourisme durable
- Mettre en pratique et évaluer sa stratégie durable

» OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Définir une stratégie durable partagée et des engagements
- Mettre en place une boîte à outils pour ses prestataires
- Communiquer et valoriser la démarche durable de son territoire
- Evaluer sa démarche de progrès... durable

» PUBLIC CONCERNÉ

- Directeurs d'office de tourisme
- responsables qualité
- Chargés de développement durable

» PRÉ-REQUIS

- Justement, on laisse ses préjugés de côté !

» MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Ateliers pour des exercices pratiques et de la co-construction
- Echanges d'expériences

» MODE DE RÉALISATION

Présentiel ou distanciel
INTER ou INTRA

» DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

» DURÉE

2 jours - 14h

» NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

6 à 12 participants

» FORMATRICES

- Sophie Bonidan
- Sophie Durdilly

CONTENU

1 - Enjeux et définition du tourisme durable

2 - Ma destination durable en pratique

3 - Evaluation de ma destination durable

Plus de détails sur simple demande

» TARIFS

nous
consulter

L'ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS, UNE NÉCESSAIRE ORGANISATION

➤ Petit ou gros événement, structurer sa gestion événementielle

Petit ou gros événement, structurer sa gestion événementielle

47

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre la méthodologie de gestion de projets
- Mesurer l'importance d'une organisation rigoureuse de la mission événementielle
- Créer des outils opérationnels pour une organisation efficace de la mission événementielle

➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Anticiper l'organisation de ses animations et événements
- Mettre en œuvre une animation (ou un événement) dans le respect des hommes et des échéances
- Evaluer ses animations et événements
- Rédiger ses fiches-animations pour chacune d'entre elles

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Chargés d'animations/d'événements
- Binôme responsables qualité/chargés d'animations/d'événements
- Directeurs d'OT

➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir envie de remettre en question son organisation d'animations et/ou d'événements

➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Ateliers pour des exercices pratiques et de la co-construction
- Démonstration à partir de documents ou pratiques des OT (demandés en amont)
- Cas pratiques
- Echanges d'expériences

➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel
INTER ou INTRA

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

➤ DURÉE

1 jour - 7h

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

4 à 12 participants

➤ FORMATRICE

Sophie Durdilly

CONTENU

1 - Planifier méthodiquement sa mission

2 - Mettre en œuvre l'organisation de l'animation ou de l'événement

3 - Evaluer l'animation ou l'événement

Plus de détails sur simple demande

➤ TARIFS

nous
consulter

PRENDRE EN MAIN SA DÉMARCHE QUALITÉ

- Le responsable qualité, chef d'orchestre du projet qualité
- Les subtilités du référentiel

Pages 49 et 50



Le responsable qualité, chef d'orchestre du projet qualité

49

➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre le principe de l'amélioration continue
- Connaître le principe de Qualité Tourisme™, le référentiel et ses subtilités
- Définir le rôle du responsable qualité

➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Adapter le référentiel Qualité Tourisme™ à sa démarche qualité
- Animer sa démarche qualité
- Organiser son système qualité
- Préparer l'OT à l'audit complet ou en visites-mystères

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité

➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel et suivi à distance
INTRA ou INTER

➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir lu attentivement le référentiel Qualité Tourisme™ en vigueur et listé ses questions

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

➤ DURÉE

2 jours - 14h = 1,5 jours en présentiel + suivi : 3h30 à utiliser en fractionné ou non

➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Démonstration à partir de documents ou pratiques d'OT (demandés en amont)
- Cas pratiques
- Echanges d'expériences

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

4 à 10 participants

➤ FORMATRICE

Sophie Durdilly

CONTENU

1 - L'amélioration continue au coeur du projet qualité

2 - Le principe de Qualité Tourisme™, le référentiel et ses subtilités

3 - Le rôle d'animateur du responsable qualité

4 - La gestion de l'écoute clients

5 - La mise en place du système documentaire

Plus de détails sur simple demande

➤ TARIFS

nous
consulter

Les subtilités du référentiel

50

- ? Le référentiel Qualité Tourisme™ est votre livre de chevet, mais êtes vous certain.e.s d'en connaître ses subtilités ?
- ? Vous devez renouveler votre marque Qualité Tourisme™ et vous voulez vous assurer d'avoir bien compris les exigences reformulées depuis 2019 ?
- ? Vous vous lancez dans Qualité Tourisme™ et souhaitez gagner du temps dans la compréhension d'une partie du référentiel ?

- ✓ Après avoir suivi ce séminaire, vous :
 - aurez les clés pour satisfaire les exigences à plus forts coefficients (donner le meilleur de soi, c'est l'essentiel !)
 - disposerez des points de vigilance majeurs nécessaires à une bonne préparation à l'audit (aborder l'audit avec plus de sérénité !)
 - vous ne ferez pas partie de la majorité des OT qui enregistrent des écarts sur les mêmes critères (toujours se distinguer des autres !)
 - pourrez mettre à jour votre plan d'actions qualité en impliquant vos collègues (cerise sur le gâteau : un peu d'animation qualité)

➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité
- Directeurs d'offices de tourisme

➤ PRÉ-REQUIS

- Ce séminaire ne nécessite pas de pré-requis

➤ METHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Echanges d'expériences

➤ MODE DE RÉALISATION

Distanciel
INTER ou INTRA

➤ DÉLAIS D'ACCÈS

8 semaines

➤ DURÉE

2h30

➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

4 à 12 participants

➤ FORMATRICE

Sophie Durdilly

CONTENU

- 1 - Les documents de référence
- 2 - Les modalités d'audit
- 3 - Les critères par chapitre

Ce séminaire a pour objectif de pointer du doigt les points :

- qui sont le plus souvent mal compris
- sur lesquels il y a le plus souvent des écarts en audit
- qui rapportent le plus ... de points !

Plus de détails sur simple demande

➤ TARIFS

INTER
90€

INTRA
350€

Les modalités pratiques

51



INSCRIPTIONS ET RENSEIGNEMENTS

Sophie DURDILLY
@ sdurdilly@sotouristique.fr

☎ 04 20 91 00 10

<https://www.sotouristique.fr/formation-qualite-tourisme/>

Référent
pédagogique et
suivi



VALIDATION DE LA FORMATION

Les formations dispensées ne sont ni certifiantes, ni diplômantes.
La validation est actée par la remise d'une attestation de formation.



LE CONFORT DE LA FORMATION : NOTRE PRIORITÉ !

Les effectifs sont réduits pour plus de proximité et une meilleure intégration.

Pour les formations en distanciel, la formation se déroule par demi-journées.



ACCESSIBILITÉ

Je suis formée à l'accueil des publics en situation de handicap.
Si vous ou vos stagiaires sont en situation de handicap, je mettrai tout en oeuvre pour que la formation vous/leur soit accessible.

Me prévenir le plus tôt possible !



TARIFS

Les tarifs sont nets de taxe - Organisme « exonéré de TVA – Art. 261.4.4 a du CGI ».

Pour les formations, organisées en INTER par SO TOURISTIQUE, les tarifs comprennent : la prestation de la (des) formatrice(s), ses (leurs) frais de déplacement, la location de la salle

LES TARIFS NE COMPRENNENT PAS : les repas (sauf mention sur le programme)



MATÉRIEL

Matériel nécessaire communiqué sur la convocation.
Matériel d'écriture a minima



SUPPORTS REMIS

Le support de formation (de type Power Point) systématiquement
Des modèles de documents, le cas échéant
Le rendu des ateliers, le cas échéant



MODALITÉS D'ACCÈS

RDV en visio d'identification des besoins pour toute formation en intra, possible en inter
Signature de la convention de formation par le commanditaire
Questionnaire préalable aux stagiaires entre 1 mois à 15 jours précédant la formation

DÉLAIS D'ACCÈS

Les délais d'accès indiqués sur le programme sont indicatifs et peuvent être modifiés.

Le parcours de formation stagiaire

52

Avant

Evaluation de vos besoins :

Afin d'adapter au mieux le contenu de la formation, un questionnaire vous est envoyé un mois avant la formation.

Adaptation du contenu aux personnes en situation de handicap, si besoin

Convocation et infos pratiques :

Pour que vous puissiez vous organiser, une convocation, le programme de la formation et ce livret d'accueil vous sont envoyés environ 15 jours avant la formation.

Pendant

Evaluation des acquis :

La formatrice évalue vos acquis tout au long de l'action de formation :

- Evaluation des connaissances au début de la formation
- en cours de formation
- à la fin de la formation

Elle s'assure de votre bonne compréhension.

Méthodes pédagogiques :

- Alternance d'interventions théoriques, actives, expérientielles et co-constructives
- Contenu développé autour d'exemples, des projets des participants et de ressources complémentaires

Evaluation de la qualité de la formation :

La formatrice évalue votre niveau de satisfaction concernant :

- les apports de la formation
- les outils et méthodes utilisés
- la prestation de la formatrice
- L'application à venir de la formation

Après

Support pédagogique :

A la fin de la formation, vous recevez :

- le support "stagiaires"
- des documents "boîte à outils" (ressources documentaires), le cas échéant

Attestation de présence :

Vous recevez une attestation de présence mentionnant l'évaluation des acquis en fin de formation.

Evaluation de la qualité de la formation

- M+3 (environ)

Cette évaluation porte sur :

- l'utilité et l'application de la formation
- Les modalités d'application
- La qualité de la formation

Moyens matériels - locaux

53



SO TOURISTIQUE, conseils et qualité ne dispose pas de locaux propres pour dispenser ses formations. Les formations se déroulent "en intra", dans vos locaux ou "en inter". Dans ce cas, le commanditaire met à disposition des locaux. Selon les cas, ils peuvent aussi être loués par SO TOURISTIQUE.



Pour le choix de la salle, il doit être possible :

- de se connecter à internet via le **wifi**
- de **projeter** une présentation (avec possibilité de faire le noir)
- de disposer d'au moins un **paperboard** (avec recharge papier)
- d'**accéder à la salle**, la veille ou a minima 30 à 45 min avant
- de la moduler (possibilité de **déplacer tables et chaises**)
- d'**afficher** sur les murs (pas 4 pans vitrés)

La salle **ne doit pas** :

- être un lieu de passage
- avoir un pilier au centre qui pourrait obstruer la vue

Dans la mesure du possible, fournir photos et dimensions de la salle

Penser à l'accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite



L'ACCÈS A LA FORMATION :

Tous les renseignements pour l'accès à la formation sont détaillés dans la convocation envoyée avant le début de la formation :

- Le lieu
- L'adresse exacte
- Les horaires
- Le plan d'accès
- Les possibilités ou modalités prévues de restauration
- Le matériel nécessaire



OUTIL DE PARTAGE

Pour faciliter le partage des documents, les ressources documentaires, les supports et autres informations utiles sont stockées sur Onedrive.

La satisfaction client : objectif n°1

54



LE BINÔME QUALITÉ, CHEF D'ORCHESTRE DU PROJET QUALITÉ

« Une formatrice à l'écoute, pédagogue et avec le sourire. Elle nous a proposé des supports lisibles, efficaces et justement formateurs ! La formation était complétée par des quizz ou des ateliers qui permettaient de ne pas être que passif. »



“

Sérieuse
Pédagogue
Communicante
Expérimentée
Claire et précise
Personnalisée
Professionnelle
A l'écoute

”



AMÉLIORER NOTRE QUALITÉ D'ACCUEIL ET CONSEIL CLIENT

« Nous sommes très satisfaits de la journée de formation pour l'accueil qui a permis de travailler sur un plan d'actions concret partagé par l'équipe »

“

Le format à 2 voix donne du dynamisme.
Les intervenantes, chacune experte dans son domaine, se complètent bien. Cela enrichit vraiment la formation.
C'est très bien !

”



VERS LA MARQUE QUALITE TOURISME™

« Excellente formation, équilibre parfait entre théorie et pratique. Place ++ aux échanges et retour d'expérience. Parfaite maîtrise du sujet et sait prendre le temps d'écouter et de répondre à toutes les sollicitations durant la formation et en assistance à distance. C'est l'une des meilleures formations que j'ai suivie. »

[PLUS DE
TEMOIGNAGES ICI](#)



94%

C'est le taux de satisfaction des stagiaires sur les 5 formations dispensées en 2022

Mes engagements pour un tourisme plus durable

55

Comme dit auparavant, voilà 8 ans ans que j'exerce le métier de consultante en tourisme. Même si j'ai toujours été sensible à l'éco-responsabilité, j'avoue ne pas avoir été toujours très exemplaire en cette matière.

L'activité frénétique des années 2017 et 2018, m'a souvent imposée de me déplacer sur le territoire national davantage en avion qu'en train. Pas bien !

Un accident du travail en 2019 et la crise sanitaire l'année suivante, m'ont fait prendre conscience que la "**slow-life**" **devait s'imposer à moi**.

Je pratique la marche à pied de manière régulière (ne cherchez pas à me joindre en début d'après-midi) pour garder un lien avec la nature et décompresser. J'ai appris à mieux me connaître, pour être plus performante à vos côtés. Ce choix de vie impose des choix que j'assume pleinement.

Vous retrouverez dans mes avis clients, souvent le terme "**bienveillance**". Pour moi, la bienveillance, c'est le bien-vivre ensemble et donc le **bien-travailler** ensemble (collaborer, s'entraider, être juste, écouter).



PRÉFÉRER LE **TRAIN** À L'AVION, SAUF POUR LES DÉPLACEMENTS EN CORSE

Pour les formations organisées et programmées par SO TOURISTIQUE, conseils et qualité, un des critères de choix des salles est leur localisation proche d'une gare SNCF. L'objectif est de permettre aux formatrices et aux stagiaires de se déplacer en train !



DANS LA MESURE DE L'OFFRE DISPONIBLE, CHOISIR UN HÔTEL INDÉPENDANT, FAMILIAL PLUTÔT QU'UN HÔTEL DE GRANDES CHAINES (EXCEPTÉ LES LOGIS HÔTELS QUE J'ADORE !)



À L'HÔTEL, DÈS MON ARRIVÉE, METTRE DE CÔTÉ CE DONT JE N'AURAI PAS BESOIN : OREILLER ET SERVIETTE SUPPLÉMENTAIRES, PRODUITS D'ACCUEIL



POUR ME RESTAURER EN DÉPLACEMENT, PRIVILÉGIER LES PRODUITS LOCAUX, LE FAIT-MAISON ET LES RESTAURANTS AUX CARTES RÉDUITES, GAGE DE QUALITÉ



DANS LA MESURE DU POSSIBLE, **NUMERISER TOUS LES DOSSIERS**. APRÈS 8 ANS D'ACTIVITÉ, JE NE DISPOSE QUE DE 2M LINÉAIRE DE DOSSIERS OU AUTRES CLASSEURS ADMINISTRATIFS



MES ACHATS PROFESSIONNELS (ET PERSONNELS) SE FONT CHEZ LES COMMERCANTS DE MAVILLE (LIBRAIRIE-PAPETERIE, MAROQUINERIE, IMPRIMERIE, PHOTOGRAPHE, ETC.). JAMAIS D'ACHATS SUR AMAZON

Les conditions de vente et règlement intérieur

56



Pour une meilleure lisibilité, rendez-vous sur la page formation du site Internet pour les consulter !
<https://www.sotouristique.fr/formation-qualite-tourisme/>

Votre référent administratif, pédagogique et accessibilité

SOPHIE DURDILLY

Tél. : 04 20 91 00 10

Mail : sdurdilly@sotouristique.fr

www.sotouristique.fr



SO Conseils et qualité
TOURISTIQUE

25 lotissement La Fontaine
01300 Saint-Germain-Les-Paroisses

Organisme de formation enregistré sous le n°84010184101 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

