

2025



# FORMATIONS

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

SO  
»» TOURISTIQUE  
Conseils et qualité

V0 - Septembre 2024

# SOMMAIRE

Page		Page	
1	<u>Edito</u>	14-15	Faites votre choix !
2-3	<u>Présentation de SO TOURISTIQUE, conseils et qualité et Sophie DURDILLY</u>	16-17	• <u>Stratégie et moyens, sinon rien !</u>
4-5	<u>Pourquoi se former avec SO TOURISTIQUE ?</u>	18-22	• <u>L'accueil, mission première des offices de tourisme</u>
6	<u>Une offre multi-formats</u>	23-30	• <u>Destination d'Excellence : 7 expertises à maîtriser pour votre communication</u>
7	<u>Des collaborations d'expertes</u>	31-34	• <u>Une cure minceur pour le système documentaire</u>
8	• <u>Elodie LAMBERT</u>	25-37	• <u>L'écoute client, un pilier de l'amélioration continue</u>
9	• <u>Cindy SENEZ</u>	38-40	• <u>La commercialisation, mission à fort potentiel d'auto-financement</u>
10	• <u>Tourism'Développement</u>	41-42	• <u>Qualité, tourisme durable et offices de tourisme</u>
11	◦ Karine Estaun	43-44	• <u>L'organisation d'événements, une nécessaire organisation</u>
12	◦ Oriana Le Dorze Théréncy	45-47	• <u>Prendre en main sa démarche qualité</u>
13	• <u>Sophie Bonidan</u>		

# SOMMAIRE

Page	
48	<u>Les modalités pratiques</u>
49	<u>Le parcours de formation du stagiaire</u>
50	<u>Les moyens matériels et locaux</u>
51	<u>La satisfaction clients : objectif n°1</u>
52	<u>Mes engagements pour un tourisme durable</u>
53	<u>Conditions de vente</u>



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 le label Destination d'Excellence.

**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™ / Destination d'Excellence 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 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



**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*



**Accompagnement** des Offices de Tourisme dans :

- La démarche **Destination d'Excellence**
- Le **classement**
- Toute démarche de **labellisation touristique** (Accueil Vélo, Vignobles et découvertes, Famille Plus etc.)



**Réalisation d'audits**

- Destination d'Excellence (Audits "réseau")
- Autres référentiels qualité



**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) - 17h - 2021 et 2024 par Séverine Teulières
- Formation "Accueil des publics en situation de handicap" (7h) - 2022 par Accessitour
- Formation "Formateur : analyser ses pratiques" (7h) - 2024 par Form1Pact
- Formation "Les fondamentaux de la RSE" (4h30) - 2024 par l'Envolée

[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.

## ➤ 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.



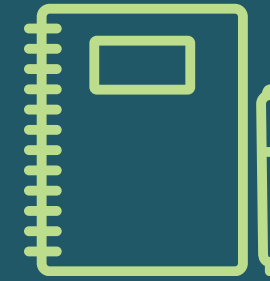
## DES FORMATIONS EN PRÉSENTIEL

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



## DES FORMATIONS PERSONNALISÉES

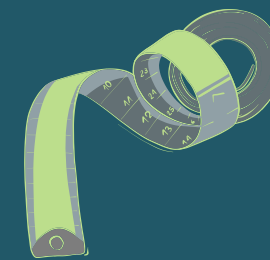
Parce que l'application d'une formation n'est pas toujours simple de retour au bureau, un suivi post-formation est parfois proposé sur certains modules.



## 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

8



**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

9



**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



©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 !

14

Page **STRATÉGIE ET MOYENS, SINON RIEN !**

17 Optimiser l'intégration des nouveaux entrants

**L'ACCUEIL, MISSION PREMIÈRE DES OFFICES DE TOURISME**

19 L'accueil ou l'art de la séduction touristique

20 Performer son accueil à distance

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

22 Optimiser la gestion de la documentation

Page **DESTINATION D'EXCELLENCE :78 EXPERTISES À MAÎTRISER POUR VOTRE COMMUNICATION**

24 Rédiger une stratégie de promotion-communication efficace

25 Quels réseaux sociaux pour quelle stratégie ?

26 Maîtriser sa e-réputation

27 Optimiser son site internet pour la qualité

28 Une newsletter lue et partagée

29 Evaluer l'efficacité de sa communication digitale

30 Un intranet pour sa démarche qualité

# Sommaire

15

- Page
- UNE CURE MINCEUR POUR LE SYSTÈME DOCUMENTAIRE**
- 32 Simplifier sa démarche qualité
  - 33 Découverte de l'approche processus appliquée aux offices de tourisme

- L'ÉCOUTE CLIENT, UN PILIER DE L'AMÉLIORATION CONTINUE**
- 35 2h30 pour tout savoir ou presque sur l'écoute clientS
  - 36 Mettre en place un système d'écoute client pertinent
    - Format court
  - 37
    - Format long

- LA COMMERCIALISATION, MISSION À FORT POTENTIEL D'AUTOFINANCEMENT**
- 39 Soigner ses relations prestataires pour une politique partenariale cohérente
  - 40 Commercialiser rime avec qualité

- Page
- QUALITÉ, TOURISME DURABLE ET OFFICES DE TOURISME**
- 42 Le rôle de l'Office de Tourisme dans la transition durable en lien avec les relations prestataires

- L'ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS, UNE NÉCESSAIRE ORGANISATION**
- 44 Petit ou gros événement, structurer sa gestion événementielle

- PRENDRE EN MAIN SA DEMARCHE QUALITÉ**
- 46 Le responsable qualité, chef d'orchestre du projet qualité
  - 47 2h30 pour identifier les subtilités du référentiel Destination d'Excellence pour les offices de tourisme



# STRATÉGIE ET MOYENS, SINON RIEN !

➤ Optimiser l'intégration des nouveaux entrants

*Pour 2025, peu d'offres sur cette thématique mais j'espère vous proposer deux formations supplémentaires en 2026 sur les thèmes de la stratégie et des ressources humaines en lien avec la RSE.*



# Optimiser l'intégration des nouveaux entrants

17

## » OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation "Optimiser l'intégration des nouveaux entrants", d'une durée de 2h30, en distanciel, les participants, responsables accueil et/ou responsables qualité, seront capables de mettre en oeuvre une politique opérationnelle d'intégration du nouvel entrant afin que ce dernier soit à l'aise dans son métier et se sente bien accueilli.

## » 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

1 à 12 participants

## » FORMATRICE

Sophie Durdilly

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 1 - Rédiger ses modalités de recrutement
- 2 - Formaliser l'intégration du nouvel entrant
- 3 - Structurer son livret d'accueil du nouvel entrant
- 4 - Pratiquer les fondamentaux de l'accueil

*Plus de détails sur simple demande*

## » TARIFS

INTER  
95€

INTRA  
370€



## 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
- Performer son accueil et conseil à distance

# L'accueil ou l'art de la séduction touristique

19

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation "l'accueil ou l'art de la séduction touristique", d'une durée de 1 jour, en présentiel, les participants seront capables de renseigner les clients de manière personnalisée.

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Equipe accueil

## ➤ CLES DE REUSSITE DE LA FORMATION

- 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

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Pas de pré-requis

## ➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel  
INTRA uniquement

## ➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

## ➤ DURÉE

7 h - 1 jour

## ➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

4 à 12 personnes

## ➤ FORMATRICE

Sophie Durdilly

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

1 - Identifier les enjeux de l'accueil, les exigences et la mission attendue

2 - Mettre en oeuvre les fondamentaux de l'accueil

3 - Etre dans une posture de conseiller en séjour vendeur

*Plus de détails sur simple demande*

## ➤ TARIFS

nous  
consulter

# Performeur son accueil à distance

20

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation : performer son accueil et conseil à distance, d'une durée de 2 jours en présentiel, les 12 participants, conseillers en séjours et/ou responsables accueil, de niveaux hétérogènes, seront capables de renseigner le client de manière personnalisée via les canaux d'accueil à distance (téléphone, mail, chatbot)

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité
- Responsables accueil

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Pas de pré-requis

## ➤ 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

## ➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel  
INTER ou INTRA

## ➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

## ➤ DURÉE

14h - 2 jours

## ➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

4 à 12 participants

## ➤ FORMATRICE

Sophie Durdilly

## ➤ TARIFS

nous  
consulter

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

1 - Repérer les enjeux de l'accueil et du conseil à distance

2 - Appréhender les spécificités des différents canaux et les compétences associées

3 - Etre en mesure d'assurer le même niveau de service à distance qu'en face-à-face

4 - Maîtriser les techniques de communication par téléphone

5- Etre capable de gérer l'accueil physique et téléphonique en simultané

*Plus de détails sur simple demande*

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

21

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation, "Conseiller et vendre à l'accueil : l'accueil à forte valeur ajoutée", d'une durée de 1 jour, les participants seront capables d'accueillir les clients de manière personnalisée et seront à l'aise pour pratiquer la vente additionnelle lors de l'accueil des visiteurs

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité
- Responsables accueil
- Conseillers en séjours

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Pas de pré-requis

## ➤ CLE DE REUSSITE DE LA FORMATION

- 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

## ➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel ou distanciel  
INTRA ou INTER

## ➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

## ➤ DURÉE

7 h - 1 jour  
Suivi à 6 mois

## ➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

4 à 12 personnes

## ➤ FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Oriana Le Dorze Théréncy

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 1 - Représenter les fondamentaux de l'accueil et leurs enjeux
- 2 - Associer l'accueil et la force de vente
- 3 - Identifier les caractéristiques des boutiques d'OT qui fonctionnent

*Plus de détails sur simple demande*

## ➤ TARIFS

nous  
consulter

# Optimiser la gestion de la documentation

22

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation « Optimiser la gestion de la documentation », d'une durée de 1 jour, en présentiel, les participants, chargés de la gestion de la documentation, de niveaux hétérogènes, seront capables de définir et mettre en œuvre une politique de gestion de documentation globale, durable et responsable

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

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

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Pas de pré-requis

## ➤ CLES DE REUSSITE DE LA FORMATION

- 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

## ➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel  
INTER ou INTRA

## ➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

## ➤ DURÉE

7 h - 1 jour

## ➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

4 à 12 participants

## ➤ FORMATRICE

Sophie Durdilly

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 1 - Définir sa stratégie de communication et de partenariats
- 2 - Formaliser la mise à jour et l'actualisation de l'information et le de la documentation
- 3 - Analyser sa gestion de documentation
- 4 - Déployer une politique responsable de gestion de sa documentation

*Plus de détails sur simple demande*

## ➤ TARIFS

nous  
consulter

## DESTINATION D'EXCELLENCE : 7 EXPERTISES À MAÎTRISER POUR VOTRE COMMUNICATION

- Comment rédiger une stratégie de promotion-communication efficace ?
- 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



# Rédiger une stratégie de communication efficace

24

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION

A l'issue de la formation " Rédiger une stratégie de communication efficace", d'une durée de 3 jours et demi, en présentiel, les participants seront capables de formaliser une stratégie de communication globale, à l'échelle de la destination et de l'évaluer.

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

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

## ➤ CLES DE REUSSITE DE LA FORMATION

- 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

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Pas de pré-requis

## ➤ 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

6 à 12 participants

## ➤ FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Elodie Lambert

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

1 - Mettre en oeuvre une identité de marque cohérente et attrayante

2 - Procéder à l'analyse de ses outils de communication et adapter leur contenu

3 - Déployer 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

# Quelle stratégie pour quels réseaux sociaux ?

25

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation "Quelle stratégie pour quels réseaux sociaux ?", d'une durée de 1 jour, en présentiel, les participants seront capables de formaliser leur stratégie réseaux sociaux en fonction de leurs moyens et d'animer les réseaux choisis

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

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

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir suivi le module de formation " Comment rédiger une stratégie de communication efficace ?" ou avoir formalisé sa stratégie de communication
- Niveau : débutant

## ➤ CLE DE REUSSITE DE LA FORMATION

- Avoir envie de se remettre en question sur ses pratiques digitales en matière de promotion-communication

## ➤ MÉTHODOLOGIE

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

## ➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel  
INTER ou INTRA

## ➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

## ➤ DURÉE

7 h sur 1 journée en présentiel

## ➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

- 4 à 12 participants en présentiel

## ➤ FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Cindy Senez

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 1 - Déterminer les réseaux sociaux adaptés à l'Office de Tourisme
- 2 - Définir une organisation pour gérer et animer les réseaux sociaux
- 3 - Procéder à l'analyse de sa présence sur les réseaux sociaux

*Plus de détails sur simple demande*

## ➤ TARIFS

nous  
consulter

# Maîtriser sa e-réputation

26

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation "Maîtriser sa e-réputation", d'une durée de 1 jour, en présentiel ou de 2 1/2 journées en distanciel, les participants seront capables d'appliquer les bonnes pratiques pour gérer, développer et analyser sa e-réputation.

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

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

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir suivi le module de formation " Comment rédiger une stratégie de communication efficace ?" **ou** avoir formalisé sa stratégie de communication

## ➤ CLE DE REUSSITE DE LA FORMATION

- Avoir envie de se remettre en question sur ses pratiques digitales en matière de promotion-communication

## ➤ MÉTHODOLOGIE

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

## ➤ 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)

## ➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

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

## ➤ FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Cindy Senez

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 1 - Organiser le suivi de la e-réputation de l'OT
- 2 - Appliquer les bonnes pratiques de réponses aux avis en ligne
- 3 - Mettre en place des actions pour récolter plus d'avis
- 4- Procéder à l'analyse des actions de l'OT sur la e-réputation

*Plus de détails sur simple demande*

## ➤ TARIFS

INTRA  
nous  
consulter

# Optimiser son site internet pour la qualité

27

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation "Optimiser son site internet pour la qualité", d'une durée de 1 jour, en présentiel, les participants seront capables d'optimiser le site internet de l'Office de Tourisme pour répondre aux critères du référentiel Destination d'Excellence et pour 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 suivi le module de formation " Comment rédiger une stratégie de communication efficace ?" ou avoir formalisé sa stratégie de communication

## ➤ CLES DE REUSSITE DE LA FORMATION

- Avoir envie de se remettre en question sur ses pratiques digitales en matière de promotion-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

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

## ➤ FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Cindy Senez

## CONTENU

- 1 - S'approprier le référentiel pour adapter son site internet } Format court
- 2 - Appréhender les mécanismes du référencement naturel
- 3 - Mettre en place des campagnes de référencement payant

*Plus de détails sur simple demande*

## ➤ TARIFS

nous  
consulter

# Une newsletter lue et partagée

28

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation "Une newsletter lue et partagée", d'une durée de 1 jour, en présentiel, les participants seront capables de définir leurs cibles, de créer du contenu et de diffuser leur newsletter pour intéresser leur audience.

## ➤ 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 suivi le module de formation " Comment rédiger une stratégie de communication efficace ?" ou avoir formalisé sa stratégie de communication

## ➤ CLES DE REUSSITE DE LA FORMATION

- Avoir envie de se remettre en question sur ses pratiques digitales en matière de promotion-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

## ➤ 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

- 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 - Construire sa base de données

3 - Formaliser son calendrier éditorial

4 - Préparer son contenu

5 - Utiliser l'outil de routage Brevo

*Plus de détails sur simple demande*

## ➤ DATES

Mardi 5 novembre 2024 : 9h-12h30

## ➤ TARIFS

INTER

150 €

format court

INTRA

nous  
consulter

# Évaluer l'efficacité de votre communication digitale

29

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation "Évaluer l'efficacité de votre communication digitale", d'une durée de 1 jour, en présentiel, les participants seront capables de définir les indicateurs pertinents pour évaluer leur stratégie de communication et analyser les résultats

## ➤ 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 suivi le module de formation " Comment rédiger une stratégie de communication efficace ?" **ou** avoir formalisé sa stratégie de communication

## ➤ CLE DE REUSSITE DE LA FORMATION

- Avoir envie de se remettre en question sur ses pratiques digitales en matière de promotion-communication

## ➤ MÉTHODOLOGIE

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

## ➤ MODE DE RÉALISATION

En distanciel en inter  
En présentiel en intra

## ➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

## ➤ 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

4 à 8 participants en distanciel  
6 à 12 en présentiel

## ➤ FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Cindy Senez

## CONTENU

1 - 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

4 - Formaliser le résultat de l'analyse

*Plus de détails sur simple demande*

## ➤ TARIFS

**INTRA**  
nous  
consulter

# Un intranet pour votre démarche qualité ?

30

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation "Un intranet pour votre démarche qualité", d'une durée de 2 jours, en présentiel et distanciel (suivi), les participants seront capables de créer un site internet sous wordpress pour la gestion de leur démarche qualité

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

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

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Créer un sous-domaine sous le format : intranet.nomdedomaine (voir avec votre hébergeur, le cas échéant) Ex : intranet.sotouristique.fr
- 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.

## ➤ CLES DE REUSSITE DE LA FORMATION

- Avoir envie de se remettre en question sur ses pratiques digitales en matière de qualité
- Avoir une réelle appétence pour l'informatique
- Disposer d'un PC avec connexion internet pendant la formation

## ➤ MÉTHODOLOGIE

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

## ➤ 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

6 participants maximum

## ➤ FORMATRICES

- Sophie Durdilly
- Cindy Senez

## CONTENU

1 - Identifier les objectifs et intérêts de créer un intranet

2 - Définir le contenu à intégrer sur cet intranet

3 - Réaliser le site internet à partir d'un modèle personnalisable

5 - Évaluer la réussite de cet outil interne

*Plus de détails sur simple demande*

## ➤ TARIFS

INTRA  
nous  
consulter

## UNE CURE MINCEUR POUR LE SYSTÈME DOCUMENTAIRE

- Simplifier son système documentaire
- 1h de découverte de l'approche processus appliquée aux offices de tourisme

Pages 32 et 33



# Simplifier son système documentaire

32

## » OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation "Simplifier son système documentaire", d'une durée de 1 jour, en présentiel, les participants seront capables d'organiser le système documentaire de leur démarche qualité de manière opérationnelle, efficace et efficiente.

## » 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

7h - 1jour

## » NOMBRE DE PARTICIPANTS

4 à 12 participants

## » FORMATRICE

Sophie Durdilly

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

1 - Définir les processus pertinents au sein de sa démarche qualité

2 - Identifier les points à formaliser selon les besoins et exigences

3 - Ordonner le système documentaire de sa démarche qualité

*Plus de détails sur simple demande*

## » TARIFS

nous  
consulter



# Découverte de l'approche processus appliquée aux offices de tourisme

33

## » OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation "1h de découverte de l'approche processus appliquée aux offices de tourisme", d'une durée de 1h, en distanciel, les participants, directeurs d'Offices de Tourisme et/ou responsables qualité, seront capables d'organiser le système documentaire de leur démarche qualité de manière collective tout en l'allégeant

## » 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

2h

## » NOMBRE DE PARTICIPANTS

4 à 12 participants

## » FORMATRICE

Sophie Durdilly

## OBJECTIF PEDAGOGIQUE

Organiser le système documentaire  
de sa démarche qualité de manière  
collective

*Plus de détails sur simple demande*

## » TARIFS

INTER

42€

INTRA

160€

## 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

35

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation "2h30 pour tout savoir ou presque sur l'écoute clients", d'une durée de 2h30, en distanciel, les participants, directeurs d'Offices de Tourisme, responsables qualité, responsables de pôle seront capables de définir un système d'écoute client adapté et d'analyser les résultats.

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

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

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Pas de pré-requis

## ➤ CLE DE REUSSITE DE LA FORMATION

- 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

4 à 12 participants

## ➤ FORMATRICE

- Sophie Durdilly

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

1 - S'approprier les indicateurs qualité pour un Office de Tourisme

2- Procéder à l'analyse des résultats de l'évaluation de la satisfaction client

*Plus de détails sur simple demande*

## ➤ TARIFS

INTER  
95€

INTRA  
360€



# Mettre en place un système d'écoute client pertinent

Format court

36

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION:

A l'issue de la formation "Mettre en place un système d'écoute client pertinent", d'une durée d'une demi-journée, en distanciel, les participants seront capables de déployer des outils d'évaluation de la satisfaction client adaptés à la stratégie de l'Office de Tourisme

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

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

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir déjà un système d'écoute client en place

## ➤ 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

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

1 - Définir des indicateurs qualité pertinents et les outils de mesure associés

2 - Procéder à l'analyse des résultats de la satisfaction client et communiquer les résultats

*Plus de détails sur simple demande*

# Mettre en place un système d'écoute client pertinent

Format long

37

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION:

A l'issue de la formation "Mettre en place un système d'écoute client pertinent", d'une durée d'une demi-journée, en distanciel, les participants seront capables de déployer des outils d'évaluation de la satisfaction client adaptés à la stratégie de l'Office de Tourisme

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Directeurs d'offices de tourisme
- Responsables qualité
- Responsables de service
- Ensemble de l'équipe (en INTRA)

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Pas de pré-requis

## ➤ CLES DE REUSSITES DE LA FORMATION

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

## ➤ MÉTHODOLOGIE

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

## ➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel  
INTRA ou INTER

## ➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

## ➤ DURÉE

1 jour - 7h

## ➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

4 à 12 participants

## ➤ FORMATRICE

- Sophie Durdilly

## ➤ TARIFS

nous  
consulter

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

1 - Définir des indicateurs qualité pertinents et les outils de mesure associés

2 - Procéder à l'analyse des résultats de la satisfaction client et communiquer les résultats

*Plus de détails sur simple demande*



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

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

Pages 39 et 40

# Soigner ses relations prestataires pour une politique partenariale cohérente

39

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation "Soigner ses relations prestataires pour une politique partenariale cohérente", d'une durée de 1 jour, en présentiel ou distanciel, les participants seront capables de définir une stratégie d'animation du réseau des prestataires et de valoriser leurs services.

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Chargés des partenariats
- Responsables qualité

## ➤ PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

## ➤ CLES DE REUSSITE DE LA FORMATION

- 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

## ➤ MODE DE RÉALISATION

Distanciel ou présentiel  
INTRA ou INTER

## ➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

## ➤ DURÉE

1 jour - 7h

## ➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

6 à 12 participants

## ➤ FORMATRICES

- Oriana Le Dorze Théréncy
- Sophie Durdilly

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

1 - Identifier les services de l'Office de Tourisme pour les partenaires

2 - Formaliser sa stratégie de démarchage des prestataires

3 - Etre à l'aise dans la vente de service aux prestataires

*Plus de détails sur simple demande*

## ➤ TARIFS

nous  
consulter

# Commercialiser rime avec qualité

40

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation "Commercialiser rime avec qualité", d'une durée de 4 jours, en distanciel ou présentiel, les participants seront capables d'appliquer les bonnes pratiques de la qualité dans leurs métiers liés à la commercialisation : conseillers en séjour, chargés des partenariats, du réceptif, de la billetterie, des groupes ou encore du tourisme d'affaires.

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

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

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Pas de pré-requis

## ➤ CLES DE REUSSITE DE LA FORMATION

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

## ➤ MÉTHODOLOGIE

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

## ➤ MODE DE RÉALISATION

Distanciel ou présentiel  
INTRA ou INTER

## ➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

## ➤ DURÉE

4 jours - 28h

## ➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

6 à 12 participants

## ➤ FORMATRICES

- Karine Estaun et Oriana Le Dorze Théréncy
- Sophie Durdilly

## ➤ TARIFS

nous  
consulter

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

1 - Associer l'accueil et la force de vente

2 - Formaliser sa stratégie commerciale y compris ses relations partenariales aux socio-pros

3 - Organiser son activité commerciale grâce à la qualité

4 - Déployer sa stratégie commerciale dans les règles du droit

5 - Mettre en place les bonnes pratiques pour booster ses ventes

6- Définir les indicateurs pour des actions efficaces

*Plus de détails sur simple demande*

## QUALITÉ, TOURISME DURABLE ET OFFICES DE TOURISME

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

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

42

## » OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation "Le rôle de l'Office de Tourisme dans la transition durable, en lien avec les relations prestataires", d'une durée de 2 jours, en présentiel, les participants seront capables de sensibiliser la collectivité aux enjeux du tourisme durable et d'accompagner leur réseau de prestataires dans une démarche eco-responsable.

## » PUBLIC CONCERNÉ

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

## » PRÉ-REQUIS

- Pas de pré-requis

## » 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

6 à 12 participants

## » FORMATRICES

- Sophie Bonidan
- Sophie Durdilly

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 1 - Repérer les enjeux du tourisme durable
- 2 - Co-construire une destination engagée vers un tourisme plus durable
- 3 - Procéder à l'analyse de sa démarche de progrès 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

44

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation, "Petit ou gros événement, structurer sa gestion événementielle", d'une durée de 1 jour, en présentiel, les participants seront capables de préparer, mettre en oeuvre et évaluer leur mission événementielle en mode gestion de projets et en accord avec les exigences Destination d'Excellence

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

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

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Pas de pré-requis

## ➤ CLE DE REUSSITE DE LA FORMATION

- 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

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 1 - Préparer son animation ou son événement
- 2 - Mettre en oeuvre l'organisation de son animation ou de son événement
- 3 - Procéder à l'analyse de son animation ou de son 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 46 et 47



# Le responsable qualité, chef d'orchestre de la démarche qualité

46

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION:

A l'issue de la formation "Le responsable qualité, chef d'orchestre de la démarche qualité", d'une durée de 2 jours, en présentiel avec un suivi à distance, les participants, seront capables d'animer la démarche qualité auprès de l'ensemble de l'équipe et de préparer l'Office de Tourisme à l'audit.

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Pas de pré-requis

## ➤ PRÉ-REQUIS

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

## ➤ MÉTHODOLOGIE

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

## ➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel et suivi à distance  
INTRA ou INTER

## ➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

## ➤ DURÉE

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

## ➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

4 à 12 participants

## ➤ FORMATRICE

Sophie Durdilly

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

1 - Intégrer le principe  
d'amélioration continue

2 - S'approprier le référentiel  
Destination d'Excellence

3 - Etre à l'aise dans son rôle  
d'animateur

4 - Construire un système d'écoute  
client pertinent

5 - Déployer un système  
documentaire adéquat au  
fonctionnement de l'Office de  
Tourisme

*Plus de détails sur simple demande*

## ➤ TARIFS

nous  
consulter



# Identifier les subtilités du référentiel Destination d'Excellence

47

## ➤ OBJECTIF DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation "Identifier les subtilités du référentiel Destination d'Excellence", d'une durée de 2h30, en distanciel, les participants seront capables de mettre en place les bonnes actions pour répondre aux exigences Destination d'Excellence

## ➤ 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

4 à 12 participants

## ➤ FORMATRICE

Sophie Durdilly

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

1 - Décrypter les documents de référence

2 - Décrire les modalités d'audit

3 - Appréhender 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  
95€

INTRA  
370€

# Les modalités pratiques

48



## INSCRIPTIONS ET RENSEIGNEMENTS

Sophie DURDILLY  
@ sdurdilly@sotouristique.fr

☎ 04 20 91 00 10

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

Référent  
pédagogique et  
suivi



## 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.



## 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 ».

# Le parcours de formation stagiaire

49

## 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 10 jours avant la formation

Les informations pratiques sont disponibles dès que vous aurez créé votre compte sur Hop3Team, logiciel de gestion de 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 fin de formation 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

50



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, envoyer photos et dimensions de la salle  
Penser à l'accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite*

Le matériel de projection doit être fourni



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 le logiciel YPK, d'Hop3Team. Chaque stagiaire dispose d'un espace dédié et d'un espace partagé.

# La satisfaction client : objectif n°1

51



## UNE NEWSLETTER LUE ET PARTAGEE

« La formation à été très concrète, parfaitement adaptée à nos besoins »  
“ Très bons échanges. A l'écoute et orientée vers les solutions !”

Note : 5/5



“

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

”



## L'ACCUEIL OU L'ART DE LA SEDUCTION TOURISTIQUE

» En petites équipes nous avons pu travailler précisément sur des points importants à améliorer ou à mettre en place pour un meilleur accueil. Les piqûres de rappel permettent de revoir ce qui pêche dans note façon d'accueillir afin de nous améliorer »

Note : 4,89/5

“

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 !

”



## LE ROLE DE L'OFFICE DE TOURISME DANS LA TRANSITION DURABLE EN LIEN AVEC LES RELATIONS PRESTATAIRES

« Bel échange avec une animation parfaite qui a permis de faire ressortir des idées et actions concrètes » - » Formation complète, concrète, avec une écoute particulière des formatrices. Très propice aux échanges constructifs et aux réflexions »

Note : 4,71/5

[PLUS DE  
TEMOIGNAGES ICI](#)



94%

C'est le taux de satisfaction des stagiaires sur les 5 formations dispensées en 2023

# Mes engagements pour un tourisme plus durable

52

Comme dit auparavant, voilà 10 ans que j'exerce le métier de consultante en tourisme. J'avoue ne pas avoir été toujours très exemplaire en matière d'éco-responsabilité !

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 pour garder un lien avec la nature, décompresser et aérer mon cerveau (ne cherchez pas à me joindre en début d'après-midi). J'ai appris à mieux me connaître, pour être plus performante à vos côtés. Ce choix de vie impose des décisions 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).



Pour me restaurer, en déplacement, je **privilégie les produits locaux**, le fait-maison et les restaurants aux cartes réduites, gage de qualité



Dans la mesure de l'offre disponible, je **choisis un hôtel indépendant**, familial, plutôt qu'un hôtel de grandes chaînes (excepté les Logis Hôtels, que j'adore !)



Je **préfère le train à l'avion**, sauf pour les déplacements en Corse : 20 000 kms parcourus en 2023, d'après la SNCF



Dans la mesure du possible, je **numérise tous les dossiers**. Après 10 ans d'activité, je ne dispose que de 2m linéaire de dossiers ou autres classeurs administratifs.



Je fais mes achats professionnels (et personnels) chez les commerçants de ma ville : papeterie, imprimerie, photographe, libraire... Jamais d'achats sur Amazon ! Le logiciel Hop3Team pour la formation est français (Lille).



A l'hôtel, dès mon arrivée, je mets de côté ce dont je **n'aurai pas besoin** : oreiller et serviette supplémentaires, produits d'accueil.

# Les conditions de vente et règlement intérieur

53



Pour une meilleure lisibilité, rendez-vous sur la page formation du site Internet pour les consulter !

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

# Votre référent administratif, pédagogique et accessibilité

**SOPHIE DURDILLY**

Tél. : 04 20 91 00 10

Mail : [sdurdilly@sotouristique.fr](mailto:sdurdilly@sotouristique.fr)

[www.sotouristique.fr](http://www.sotouristique.fr)



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
L.83 13-1 - 1° Actions de formation

**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

