



MOSL¹

ACADÉMIE

TOURISME

1^{ER} SEMESTRE 2021

CATALOGUE DE FORMATION



MOSL Académie Tourisme, portée par Moselle Attractivité, vise à améliorer la performance des acteurs touristiques dans la production, la commercialisation et la visibilité de la Destination MOSL et de ses constituants, ainsi qu'à renforcer les compétences de chacun par la formation.

SOMMAIRE

LES CONFÉRENCES ET WEBINAIRES

Sensibilisation au label Tourisme et Handicap	3
Définir le bon prix et adopter une tarification dynamique	3
Les micro-aventures outdoor	4
Acculturation au tourisme durable	4
Circuits courts, développer son activité	5
Améliorer sa distribution en ligne	5

LES MODULES DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

Jouer la carte des clients de proximité	6
Développer la clientèle scolaire	6
Sensibiliser ses clients au tourisme durable	7
Ludifier son offre	8

LES MODULES COMMERCIALISATION

Comment développer ses ventes auprès des clientèles locales et des touristes en séjour	9
Distribution, travailler avec les intermédiaires	9
Comment activer ses clients fidèles	10
Comment améliorer sa stratégie de vente	10

LES MODULES QUALITÉ DE L'ACCUEIL

Formation des personnels au label Tourisme et Handicap	11
Adopter une posture commerciale	11

LES MODULES COMMUNICATION - PROMOTION

Facebook et Instagram pour débutant	12
Avis client	12
Optimiser son Community management	13
Maitriser Instagram dans sa stratégie	13

LES MODULES ADMINISTRER

Engager mon équipe dans une démarche touristique durable	14
Recruter son personnel saisonnier ou intérimaire	14
Infos pratiques	15
Avant-première programme 2 ^{ème} semestre	15

inscriptions en ligne sur www.academie.mosl.fr

LES CONFÉRENCES ET WEBINAIRES**WEBINAIRE
« SENSIBILISATION
AU LABEL TOURISME
& HANDICAP »**

Intervenant : Caroline JULES
Culture Accessible

Descriptif : Ce rendez-vous en ligne permettra de découvrir les différents handicaps et les obligations légales ainsi que des exemples concrets dont on peut s'inspirer.

Il permettra également de connaître et comprendre les critères de la marque « Tourisme et Handicap ».

Cibles : tous les acteurs de l'économie touristique

Durée : 2h

Date : le 16 mars de 10h à 12h
(à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 30

Coûts : **gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

**WEBINAIRE « DÉFINIR
LE BON PRIX ET ADOPTER
UNE TARIFICATION
DYNAMIQUE »**

Intervenant : Jérôme FORGET – Guest et Stratégie

Descriptif : Il est devenu extrêmement difficile de définir sa stratégie tarifaire et vous devez vous poser un grand nombre de questions. En effet, dans un contexte où la concurrence est omniprésente, où le voyageur est un internaute comparateur sur-informé et où la crise sanitaire du Corona virus ajoute un fort degré d'incertitude, votre capacité à lui transmettre le bon prix au bon moment influera plus que jamais sur votre succès commercial et marketing. Cet atelier a pour objectif de vous aider à vous poser les bonnes questions et vous donnera les clés pour élaborer une politique tarifaire efficace et performante pour votre activité.

Cibles : atelier en ligne spécial hébergeurs

Durée : 3h

Date : le 27 mars de 9h30 à 12h30
(à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 30

Coûts : **gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

LES CONFÉRENCES ET WEBINAIRES**WEBINAIRE
« LES MICRO-AVENTURES
OUTDOOR ET LES
NOUVELLES TENDANCES
DU TOURISME DURABLE »**

Intervenants : Ludovic DUBLANCHET – #Dublanchet, Amélie DELOFRE – 2 jours pour vivre, Manuela PECHMANN, Chilowé, Julien LIBERT

Descriptif : Un tourisme plus local, plus durable, plus respectueux de son environnement, on en parle beaucoup ces derniers mois, eux l'ont mis en œuvre depuis longtemps sans attendre la pandémie. Venez découvrir ou approfondir votre connaissance des micro-aventures et des nouvelles tendances du tourisme en plein air, vous allez voir, ça va vous faire du bien et peut-être même vous donner des idées pour réinventer vos prestations, ou pour votre prochain week-end !

Cibles : tous les acteurs de l'économie touristique

Durée : 2h

Date : le 30 mars de 10h à 12h (à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 100

Coûts : **gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

**WEBINAIRE
« ACCULTURATION
AU TOURISME DURABLE,
DE QUOI PARLE-T-ON ? »**

Intervenant : Caroline LE ROY – Glocal Tourisme

Descriptif : Les dernières années ont montré l'importance croissante des citoyens face au dérèglement climatique. Le secteur touristique n'y déroge pas. Les attentes clientèles de plus en plus exigeantes révèlent une réelle sensibilité au tourisme durable. Ce webinaire permettra de comprendre les enjeux du développement touristique durable et les actions possibles à réaliser dans sa structure.

Cibles : tous les acteurs de l'économie touristiques.

Durée : 2h

Dates : le 6 avril de 14h à 16h (à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 50

Coûts : **gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans



LES CONFÉRENCES ET WEBINAIRES**WEBINAIRE « CIRCUITS COURTS, PARTENAIRES, PRESCRIPTEURS : SA DYNAMIQUE LOCALE POUR DÉVELOPPER SON ACTIVITÉ »****Intervenant :** Véronique VIDAL – 4V

Descriptif : La crise sanitaire agit comme un accélérateur de quête de sens, et nous prenons conscience de la nécessité d'interdépendances intelligentes. Travailler collectivement, en intégrant son environnement, sur son territoire, est une façon de répondre très pragmatiquement aux attentes fortes de la demande, mais c'est aussi est une source de développement économique notamment en enclenchant la démarche de prescription. Ce webinaire abordera les nouvelles attentes de la demande en termes "de penser collectif", comment intégrer son microcosme, les offreurs de son territoire dans son activité. Il détaillera la notion de « Travailler collectivement, quelle richesse ! » et soulèvera le levier de développement économique : la prescription.

Cibles : tous les acteurs de l'économie touristique (sites, restaurants, hébergeurs, artisans, producteurs)

Durée : 2h

Date : le 16 avril de 10h à 12h
(à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 100

Coûts : **gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

WEBINAIRE « AMÉLIORER SA DISTRIBUTION EN LIGNE SUR LES ON LINE TRAVEL AGENCIES ET META-SEARCH »

Intervenant : Jérôme FORGET – Guest et Stratégie

Descriptif : Nul besoin de rappeler que les agences de voyages en ligne sont des acteurs incontournables dans votre commercialisation. Elles génèrent aujourd'hui une moyenne de 50 % des réservations sur Internet selon le type d'hébergement touristique. L'objectif de cet atelier sera de vous donner les clés sur comment mieux les identifier puis potentiellement travailler avec elles tout en gardant le contrôle de votre commercialisation afin de rester au maximum indépendant. Nous aborderons également la catégorie des "meta-search", moins connues et utilisées mais qui peuvent se révéler performantes à coût plus modéré.

Cibles : atelier en ligne spécial hébergeurs

Durée : 3h

Dates : le 27 mai de 9h30 à 12h30
(à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 50

Coûts : **gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

MODULES DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE**FORMATION « JOUER LA CARTE DES CLIENTÈLES DE PROXIMITÉ »****Intervenant :** Julien BAFOIN – 1PULSER**Descriptif :** Cette formation-action permet de construire un plan d'action commercial spécifique aux résidents. Elle donnera des pistes pour permettre aux locaux d'être des prescripteurs efficaces de la destination. Enfin, la formation donnera des clés pour atténuer la saisonnalité de son activité grâce aux clientèles locales.**Cibles :** toute personne en charge des clientèles et de la commercialisation, au sein de toute structure touristique.**Durée :** 2 demi-journées (7 heures)**Dates :** les 12 et 13 avril de 9h à 12h30 (à distance en visio)**Nombre de participants maximum :** 8**Coûts :** 50€**FORMATION****« DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE SCOLAIRE »****Intervenant :** Marie TAMAILLON – Tams**Descriptif :** Cette formation permettra de revisiter toute sa stratégie d'offres et de relations avec les publics scolaires. Créer un lien durable avec l'Education Nationale et les enseignants. Adapter son site et son offre aux attentes des écoles. Communiquer vers les enseignants. Définir un plan d'actions à 3 ans.**Cibles :** acteurs et territoires de tourisme, culture, patrimoine souhaitant être reconnus par l'Education Nationale et développer ainsi les publics scolaires. Musées, châteaux, offices de tourisme, hébergeurs, prestataires d'activités.**Durée :** 2 jours (14 heures)**Dates :** les 14 et 15 avril de 9h à 12h et de 13h à 17h (à distance en visio)**Nombre de participants maximum :** 10**Coûts :** 150€

MODULES DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

FORMATION « SENSIBILISER SES CLIENTS AU TOURISME DURABLE »

Intervenant : Caroline LE ROY – Glocal Tourisme

Descriptif : Cette formation-action permettra d'identifier et concevoir des actions d'information et de sensibilisation des clientèles touristiques aux écocestes

Cibles : chefs d'entreprises, responsables de structures, chargés des clientèles, managers (hébergeurs, restaurateurs et opérateurs touristiques notamment)

Durée : 2 jours (14 heures)

Dates : les 8 et 15 juin de 9h à 12h30 et de 14h à 17h (à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 8

Coûts : 50€





MODULES DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

FORMATION « LUDIFIER SON OFFRE TOURISTIQUE »

Intervenant : Bruno TAMAILLON – Tams

Descriptif : Formation action qui portera sur l'analyse et les objectifs de la gamification mais également sur la création d'un jeu adapté à son public, sa clientèle ou territoire. Elle proposera une mise en application dans sa structure et la finalisation d'un jeu.

Cibles : professionnels du tourisme ou du patrimoine souhaitant développer des concepts de visites ludiques dans l'esprit des jeux d'aventures ou des escape games.

Durée : 2 jours (14 heures)

Dates : les 17 et 18 juin de 9h à 13h00 et de 14h à 17h (en présentiel, lieu défini en fonction des inscrits)

Nombre de participants maximum : 15

Coûts : 150€

MODULES COMMERCIALISER**FORMATION****« ACTIVITÉS, LOISIRS, SITES TOURISTIQUES : COMMENT DÉVELOPPER SES VENTES EN PARTICULIER AUPRÈS DES CLIENTÈLES LOCALES ET DES TOURISTES EN SÉJOUR ? »**

Intervenant : Mathieu VADOT – Marketing & Tourisme

Descriptif : Cette formation permettra de comprendre les comportements et attentes des clientèles en matière de préparation et de réservation d'activités (on et off line) et également d'identifier et hiérarchiser les principaux leviers qui permettent de développer ses ventes en ligne. Elle portera sur l'amélioration de ses connaissances sur les outils de commercialisation en ligne ainsi que les outils d'encaissement pertinents pour les activités de loisirs. Elle donnera les clés pour être en mesure de faire les bons choix pour développer ses ventes.

Cibles : responsables, chefs d'entreprises, chargés de la commercialisation

Durée : 4 demi-journées (14 heures)

Dates : les 19 avril de 9h30 à 13h00, 20 avril de 9h30 à 13h00 et de 14h à 17h30 et 22 avril de 9h30 à 13h (à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 8

Coûts : 100€

FORMATION**« DISTRIBUTION : TRAVAILLER AVEC LES INTERMÉDIAIRES DE LA COMMERCIALISATION »**

Intervenant : Thomas YUNG – ARTIREF

Descriptif : Cette formation permettra de comprendre comment le numérique a changé le parcours de réservation. Identifier et hiérarchiser les principaux partenaires de commercialisation. Comprendre les enjeux, les conditions de collaboration, les points de vigilance. Collaborer sereinement avec les partenaires. Être en mesure de faire les bons choix pour optimiser sa performance commerciale.

Cibles : chef d'entreprise, directeur ou responsable de service commercial, restaurateurs, hébergeurs, artisans, producteurs.

Durée : 3 demi-journées (9 heures)

Dates : les 23, 27 et 28 avril de 14h à 17h (à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 8

Coûts : 50€

MODULES COMMERCIALISER**FORMATION « COMMENT ACTIVER EN PRIORITÉ SES CLIENTS FIDÈLES POUR RELANCER SON ACTIVITÉ »****Intervenant :** Jean-Patrick MANCINI – ID REZO**Descriptif :** Dans le contexte concurrentiel du tourisme, fidéliser ses clients est souvent plus important qu'en faire venir de nouveaux et coûte 3 à 4 fois moins cher ! Ce contexte économique s'est encore complexifié avec la crise sanitaire et, particulièrement en cette période, être en mesure d'activer ses clients fidèles devient un véritable enjeu stratégique. Cette formation vous donnera les principales clés pour mettre en place une politique de Gestion de la Relation Client auprès de vos clients fidèles.**Cibles :** chef d'entreprise, directeur ou responsable de service commercial, restaurateurs, hébergeurs, artisans, producteurs**Durée :** 4 demi-journées (14 heures)**Dates :** les 10, 11, 12 et 13 mai de 9h30 à 13h00 (à distance en visio)**Nombre de participants maximum :** 8**Coûts :** 100€**FORMATION « COMMENT AMÉLIORER SA STRATÉGIE COMMERCIALE »****Intervenant :** André DJURISIC – CCI Formation**Descriptif :** Cette formation portera sur les fondamentaux de la vente, mais également sur la prospection et le développement. Elle abordera la qualité au service du client et proposera des techniques pour accueillir et vendre et traitera des aspects de communication**Cibles :** chef d'entreprise, directeur ou responsable de service commercial, restaurateurs, hébergeurs, artisans, producteurs.**Durée :** 3 demi-journées (9 heures)**Dates :** Les 14, 15 et 16 juin de 9h à 12h (à distance en visio)**Nombre de participants maximum :** 8**Coûts :** 50€

MODULES QUALITÉ DE L'ACCUEIL**FORMATION « DES PERSONNELS D'ACCUEIL AU LABEL TOURISME & HANDICAP »**

Intervenant : Caroline JULES – Culture Accessible

Descriptif : Cette formation permettra d'identifier les différentes personnes en situation de handicap et leurs besoins, de connaître le contexte réglementaire et comprendre les enjeux de l'accessibilité. Elle permettra également d'acquérir les bonnes pratiques pour savoir accueillir sereinement cette clientèle et de connaître et comprendre les critères du label Tourisme & Handicap, d'organiser et adapter son espace d'accueil avec les outils de médiation adaptés. Enfin elle permettra de repérer l'offre touristique accessible, avec accompagnement et/ou en autonomie sur son territoire et la valoriser.

Cibles : structure souhaitant obtenir ou renouveler le label "Tourisme et Handicap"

Durée : 1 jour (7 heures)

Dates : le 8 avril de 9h à 12h00 et de 13h à 17h (à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 12

Coûts : 50€

FORMATION « ADOPTER UNE POSTURE COMMERCIALE DANS L'ENSEMBLE DES SES RELATIONS AVEC LES CLIENTS »

Intervenant : Julien BAFOIN – 1PULSER

Descriptif : Cette formation donnera les clefs pour intégrer la notion de vente dans son acte d'accueil mais également de vendre en cohérence avec ses valeurs et les enjeux de sa structure. Elle permettra également d'intégrer des propositions commerciales dans l'ensemble de ses échanges avec les clients

Cibles : toutes personnes en contact avec les clients visiteurs (hébergements, restaurateurs, opérateurs touristiques notamment)

Durée : 2 demi-journées (7 heures)

Dates : 20 et 21 mai de 9h à 12h30 (à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 8

Coûts : 50€

LES MODULES COMMUNICATION – PROMOTION

FORMATION « UTILISER FACEBOOK ET INSTAGRAM POUR DÉBUTANT DE MANIÈRE PROFESSIONNELLE »

Intervenant : Sylvie Clergerie et Michka Del Arco Aguirre – Sorezo.com

Descriptif : Cette formation permettra de se lancer sur les réseaux sociaux les plus utilisés avec confiance, et donnera les clés pour comprendre les spécificités et l'utilité de chaque réseau et comment adapter sa communication selon leurs particularités,

Cibles : toute personne souhaitant débiter ou développer sa présence sur les réseaux sociaux

Durée : 2 demi-journées (6 heures)

Dates : 25 et 26 mars de 9h à 12h (à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 6

Coûts : 50€

FORMATION « AVIS CLIENTS »

Intervenant : Arnaud MAES – Web2 Conseil et Formation

Descriptif : Cette formation en ligne vous apportera les techniques et les bonnes pratiques pour gérer et exploiter efficacement votre e-réputation sur les principaux sites d'avis et site/supports influent (réseaux sociaux, blog, forum,...) mais également les outils et les techniques pour veiller sur ce qui se dit de vous sur le web.

Cibles : personnes en charge de la communication et/ou des relations médias, chefs d'entreprises, gérants (hébergeurs, artisans, producteurs et restaurateurs notamment)

Durée : 1 jour (7 heures)

Dates : le 4 mai de 9h à 12h et de 13h à 17h (à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 8

Coûts : 50€ (frais administratifs)



LES MODULES COMMUNICATION – PROMOTION**FORMATION « OPTIMISER SON COMMUNITY MANAGEMENT »**

Intervenant : Sylvie Clergerie et Michka Del Arco Aguirre – Sorezo.com

Descriptif : Cette formation permettra de dynamiser votre présence sur les réseaux sociaux, et de vous organiser pour publier du contenu pertinent adapté à votre audience cible en mettant en pratique les principaux outils du Community manager.

Cibles : personnes en charge des réseaux sociaux dans les entreprises

Durée : 2 demi-journées (6 heures)

Dates : 29 et 30 avril de 9h à 12h (à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 6

Coûts : 50€

FORMATION « MAITRISER INSTAGRAM DANS SON ACTIVITÉ »

Intervenant : Sylvie Clergerie et Michka Del Arco Aguirre – Sorezo.com

Descriptif : Instagram influence aujourd'hui des millions de personnes. Cette formation donnera les clés pour maîtriser l'utilisation d'Instagram, en comprendre les spécificités et adapter sa communication pour mettre en valeur son territoire et/ou son établissement

Cibles : personnes en charge de la communication et/ou des relations médias, chefs d'entreprises, gérants (hébergeurs et restaurateurs notamment).

Durée : 2 demi-journées (6 heures)

Dates : les 1^{er} et 11 juin de 9h à 12h (à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 6

Coûts : 50€

LES MODULES ADMINISTRER**FORMATION « ENGAGER SON ÉQUIPE DANS UNE DÉMARCHE TOURISTIQUE DURABLE »**

Intervenant : Caroline LE ROY – Glocal Tourisme

Descriptif : Cette formation permettra de comprendre les enjeux de développement durable au sein de sa structure ; découvrir des méthodes et outils pour engager son organisation ; impliquer ses équipes (et fournisseurs) de la stratégie aux écogestes

Cibles : tous les acteurs touristiques mosellans

Durée : 2 demi-journées (6 heures)

Dates : 18 et 25 mai de 14h à 17h
(à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 8

Coûts : 50€

FORMATION « RECRUTER ET MANAGER DU PERSONNEL SAISONNIER OU INTÉRIMAIRE »

Intervenant : Florent LIONNET – Akina Stratégies

Descriptif : Cette formation donnera les fondamentaux pour connaître la spécificité du public saisonnier, savoir mener un entretien de recrutement, savoir préparer et animer un plan d'intégration. Elle permettra également de comprendre et appliquer des principes managériaux simples et concrets et mener un entretien d'objectif pour fixer le cadre de la saison.

Cibles : chef d'entreprise, directeur, responsable et DRH

Durée : 2 jours (14 heures)

Dates : 7 et 8 avril de 9h à 12h et de 13h à 17h
(à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 8

Coûts : 100€



INFOS PRATIQUES

Le plan de formation est réalisé dans le cadre de MOSL Académie Tourisme financé par Moselle Attractivité et le Département de la Moselle. La quasi-totalité des coûts de ces formations est pris en charge pour les acteurs mosellans.

Seule une participation modique est demandée à chaque stagiaire. Cette participation ne sera pas remboursée en cas d'annulation à moins d'une semaine de la date de la formation.

Les frais de transport et de repas pour les formations présentiellees sont à la charge des participants.

Les formations à distance en visio nécessitent un ordinateur équipé d'une caméra et d'un micro et une bonne connexion internet.

Inscriptions en ligne sur : www.academie.mosl.fr

AVANT-PREMIÈRE

Voici un petit avant programme des formations qui seront proposées dans le cadre MOSL Académie Tourisme durant le 2^{ème} semestre 2021 :

- Repenser les visites guides
- Optimiser sa boutique
- Maitriser les techniques de vente et de prospection commerciales
- Rédiger un produit touristique séduisant
- Design de service
- Travailler avec les bloggeurs et instagrammer
- Pinterest
- RGPD
- La révolution VAE VTTAE
- Les bonnes pratiques digitales..



MOSL[®] ACADÉMIE TOURISME

inscriptions en ligne sur

www.academie.mosl.fr

Informations :

Moselle Attractivité

2-4 rue du Pont Moreau

Eric WEISS

Chef de projet MOSL Académie Tourisme

03 87 37 57 55

eric.weiss@moselle-attractivite.fr

Thomas BROUCK

Chargé de développement touristique

03 87 37 59 91

thomas.brouck@moselle-attractivite.fr