



## Formation en ligne et accompagnement pour l'obtention de la marque QUALITE TOURISME <sup>TM</sup>

---

Elearning tourism est une méthode d'apprentissage et d'accompagnement à distance adaptée aux disponibilités et besoins des offices de Tourisme souhaitant obtenir ou renouveler la marque Qualité Tourisme <sup>TM</sup> rapidement. S'appuyant sur une plateforme numérique d'apprentissage dédiée, composée de modules de formation intégrant des vidéos, des présentations, des exercices, des modèles et des exemples, elle permet la mise en œuvre opérationnelle et productive des éléments de la démarche. Véritable accompagnement à distance, vous serez suivi pas à pas et conseillé jusqu'à l'obtention de la marque.

### Objectifs

- Comprendre la notion de qualité
- Comprendre le fonctionnement de la démarche Qualité tourisme TM
- Comprendre les critères et les engagements qualité
- Réaliser son diagnostic qualité d'entreprise
- Mettre en place le processus d'amélioration continue dans son office de tourisme
- Mettre en place le système documentaire qualité et le faire vérifier
- Identifier l'implication de chaque personne dans une démarche globale
- Déposer un dépôt de candidature à la marque Qualité Tourisme TM sous 12 mois

Sur 12 mois

<b>Module 1 : Mise en route</b>	<b>2h00</b>
<b>Module 2 : Le principe qualité</b>	<b>9h00 dont 3 en accompagnement</b>
<b>Module 3 : Le système documentaire</b>	<b>10h00 dont 3 en accompagnement</b>
<b>Module 4 : Chap 1 engagements envers la collectivité</b>	<b>7h30 dont 3 en accompagnement</b>
<b>Module 5 : Chap 2 Engagements internes</b>	<b>11h00 dont 3 en accompagnement</b>
<b>Module 6 : Chap 3 La promotion</b>	<b>8h00 dont 3 en accompagnement</b>

<b>Module 7 : Chap 4 engagements envers les institutionnels</b>	<b>7h15 dont 3 en accompagnement</b>
<b>Module 8 : Chap 5 engagements envers les socioprofessionnels</b>	<b>7h30 dont 3 en accompagnement</b>
<b>Module 9 : Chap 6 engagements envers les visiteurs</b>	<b>11h00 dont 3 en accompagnement</b>
<b>Module 10 : Dépôt de candidature</b>	<b>6h00 dont 3 en accompagnement</b>

En option 1 ou 3 chapitres optionnels

<b>Module 11 : La Boutique</b>	<b>7h00 dont 3 en accompagnement</b>
<b>Module 12 : Organisation d'événements</b>	<b>7h00 dont 3 en accompagnement</b>
<b>Module 13 : Commercialisation</b>	<b>7h00 dont 3 en accompagnement</b>

## **Public**

Formation et accompagnement qui s'adresse aux Offices de Tourisme en capacité de mobiliser des moyens sur la démarche qualité avec un souhait d'aller rapidement vers la marque ( 12 mois) .

## **Pré-requis**

Aucun pré requis

## **Méthode pédagogique**

- Une formation en ligne dans les locaux des OTSI
- Un suivi personnalisé avec un formateur référent identifié et qualifié au travers de classe virtuelle
- Une avancée rythmée et planifiée
- Des modèles et des exemples d'aide
- Des conseils, vérifications et corrections des productions par le formateur référent au fur et à mesure des avancées

## Programme détaillé & durée du parcours de formation / accompagnement

<b>Module 1 : Mise en route</b>	<b>Durée</b>
<b>Classe virtuelle</b> : Présentation de la méthodologie et de l'outil	2h00
<b>Module 2 : Le principe qualité</b>	
<b>Formation</b> : Introduction à la qualité	1h00
<b>Formation</b> : La normes et ses outils	
<b>Formation</b> : Les chapitres optionnels : présentation et intégration	
<b>Mise en pratique( production)</b> : autodiagnostic.	4h00
<b>Classe virtuelle</b> : temps d'échange entre le formateur et l'apprenant	1h00
<b>Accompagnement</b> : Suivi du diagnostic et apport de conseil pour lever les écarts qualité	3h00
<b>Module 3 : Le système documentaire</b>	
<b>Formation</b> : Présentation du système documentaire	2h00
<b>Formation</b> : Le Manuel qualité	
<b>Formation</b> : Les procédures	
<b>Formation</b> : les documents applicables	
<b>Formation</b> : les enregistrements	
<b>Mise en pratique( production)</b> : recensement des documents existants	4h00
<b>Classe virtuelle</b> : temps d'échange entre le formateur et l'apprenant	1h00
<b>Accompagnement</b> : Conseil sur l'organisation à mettre en place	3h00
<b>Module 4 : Chap 1 engagements envers la collectivité</b>	
<b>Formation</b> : L'OT et la collectivité sont liés conventionnellement	20mn
<b>Mise en pratique( production)</b> : Rédaction du MAQ et collecte des documents applicables	3h00
<b>Classe virtuelle</b> : temps d'échange entre le formateur et l'apprenant	1h00
<b>Accompagnement</b> : Suivi du diagnostic / Vérifications des productions / conseil	3h00
<b>Module 5 : Chap 2 Engagements internes</b>	
<b>Formation</b> : La politique qualité	2h00
<b>Formation</b> : Les ressources humaines et la communication	
<b>Formation</b> : Les indicateurs	
<b>Formation</b> : le développement durable en interne	
<b>Mise en pratique( production)</b> : Rédaction du MAQ chap 2 et procédures, collecte des documents applicables et des enregistrements	5h00
<b>Classe virtuelle</b> : temps d'échange entre le formateur et l'apprenant	1h00
<b>Accompagnement</b> : Suivi du diagnostic / Vérifications des productions / conseil	3h00
<b>Module 6 : Chap 3 La promotion</b>	
<b>Formation</b> : La mission de promotion de l'OT	1h00
<b>Mise en pratique( production)</b> : Rédaction du MAQ chap 3 et procédures, collecte des documents applicables et des enregistrements	3h00
<b>Classe virtuelle</b> : temps d'échange entre le formateur et l'apprenant	1h00

<b>Accompagnement</b> : Suivi du diagnostic / Vérifications des productions / conseil	3h00
<b>Module 7 : Chap 4 engagements envers les institutionnels</b>	
<b>Formation</b> : Les actions avec les institutionnels	15mn
<b>Mise en pratique( production)</b> : Rédaction du MAQ chap 4, collecte des documents applicables et des enregistrements	3h00
<b>Classe virtuelle</b> : temps d'échange entre le formateur et l'apprenant	1h00
<b>Accompagnement</b> : Suivi du diagnostic / Vérifications des productions / conseil	3h00
<b>Module 8 : Chap 5 engagements envers les socioprofessionnels</b>	
<b>Formation</b> : Les actions avec les socioprofessionnels	30 mn
<b>Mise en pratique( production)</b> : Rédaction du MAQ chap 5 et procédures, collecte des documents applicables et des enregistrements	2h30
<b>Classe virtuelle</b> : temps d'échange entre le formateur et l'apprenant	1h00
<b>Accompagnement</b> : Suivi du diagnostic / Vérifications des productions / conseil	3h00
<b>Module 9 : Chap 6 engagements envers les visiteurs</b>	
<b>Formation</b> : Les accès à l'Office de tourisme	10mn
<b>Formation</b> : Aménagement des locaux	20mn
<b>Formation</b> : L'accueil du client	15mn
<b>Formation</b> : L'information client et la gestion de l'information	20mn
<b>Formation</b> : L'accueil téléphonique et la gestion des courriers	20mn
<b>Formation</b> : L'informations des clientèles spécifiques	10mn
<b>Mise en pratique( production)</b> : Rédaction du MAQ chap 6 et procédures, collecte des documents applicables et des enregistrements	7h00
<b>Classe virtuelle</b> : temps d'échange entre le formateur et l'apprenant	1h00
<b>Accompagnement</b> : Suivi du diagnostic / Vérifications des productions / conseil	3h00
<b>Module 10 optionnel : La Boutique</b>	
<b>Formation</b> : Mettre en place la boutique	1h00
<b>Mise en pratique( production)</b> : Rédaction du MAQ chap 10 et procédures, collecte des documents applicables et des enregistrements	2h00
<b>Classe virtuelle</b> : temps d'échange entre le formateur et l'apprenant	1h00
<b>Accompagnement</b> : Suivi du diagnostic / Vérifications des productions / conseil	3h00
<b>Module 11 optionnel : Organisation d'événements</b>	
<b>Formation</b> : La gestion et l'organisation des événements	1h00
<b>Mise en pratique( production)</b> : Rédaction du MAQ chap 11 et procédures, collecte des documents applicables et des enregistrements	2h00
<b>Classe virtuelle</b> : temps d'échange entre le formateur et l'apprenant	1h00
<b>Accompagnement</b> : Suivi du diagnostic / Vérifications des productions / conseil	3h00
<b>Module 12 optionnel : Commercialisation</b>	
<b>Formation</b> : La gestion et l'organisation de la commercialisation	1h00
<b>Mise en pratique( production)</b> : Rédaction du MAQ chap 12 et procédures, collecte des documents applicables et des enregistrements	2h00
<b>Classe virtuelle</b> : temps d'échange entre le formateur et l'apprenant	1h00
<b>Accompagnement</b> : Suivi du diagnostic / Vérifications des productions / conseil	3h00
<b>Module 13 : Dépôt de candidature</b>	
<b>Formation</b> : Méthodologie	

	15mn
<b>Mise en pratique( production) : établissement du dossier</b>	2h00
<b>Classe virtuelle : temps d'échange entre le formateur et l'apprenant</b>	1h00
<b>Accompagnement : Vérification et conseil</b>	3h00

## Synthèse des durées et Tarifs

SYNTHESE EN HEURES	
<b>Total « en heure » de FORMATIONS</b>	64h00
• heures de formations 10 modules de base	52h00
• heures de formations modules optionnels ( 4h00 / modules)	12h00
<b>Total « en heure » ACCOMPAGNEMENT</b>	39h00
• forfait d'accompagnement 10 modules de base	30h00
• forfait d'accompagnement modules optionnels ( 3h00 / modules)	9h00
<b>Total « en heure » dispositif général</b>	103h00

COUTS	HT	TVA 20%	TTC
<b>Cout dispositif global (les 13 modules)</b>			3900€
• Cout formation	2500€	Non assujetti	2500€
• Cout accompagnement	1166.66€	233.33€	1400€
<b>Cout dispositif pour les chapitres obligatoires ( Modules 1-9 et le 13)</b>			3150€
• Cout formation	2050€	Non assujetti	2050€
• Cout accompagnement	916.66€	183.33€	1100€
<b>Cout dispositif pour <u>un</u> chapitre optionnel*</b>			250€
• Cout formation*	150€	Non assujetti	150€
• Cout accompagnement*	83.33€	16.66€	100€

\*A multiplier par le nombre de chapitres optionnels choisis parmi les 3 suivants : Boutique, Organisation d'événement, Commercialisation