

Ensemble vers l'excellence touristique

FICHES PEDAGOGIQUES - Saison 2

<u>Cursus complet : « MOOC Provence Alpes Côte d'Azur, l'Excellence Touristique »</u>

- L'accueil des Clientèles Européennes,
- Maîtriser le Tourisme Digital

Ou Cursus : « L'Accueil des clientèles Européennes »

- Connaissance des clientèles Belges, Allemandes, Anglaises,
- Connaissance des clientèles Espagnoles, Italiennes,
 Néerlandaises (Nouveauté & dissociable pour les MOOCER'S de la Saison 1)
- De l'accueil à l'excellence de services

Ou Cursus : « Maîtriser le Tourisme digital »

- L'e.tourisme
- L'e.business
- Les réseaux sociaux

















MOOC PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

MOOC Provence Alpes Côte d'Azur, Ensemble vers l'excellence Touristique!

Une première à l'échelle mondiale

Unique à l'échelle internationale et en France, la FROTSI PACA lance la saison 2 du MOOC Tourisme PACA et permet ainsi à une région touristique de s'approprier la révolution digitale des MOOC (Massive Online Open Courses) et de développer une culture partagée au sein des professionnels de la filière.

Une priorité pour la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Le MOOC est pour le Service Tourisme du Conseil Régional Provence Alpes Côte d'Azur un enjeu majeur de la montée en compétence des professionnels du Tourisme.

L'objectif est multiple :

- Créer une équipe régionale de collaborateurs venant d'horizons différents, mais partageant une culture et des savoir-faire communs, pour renforcer leur motivation individuelle et leur engagement collectif à développer le tourisme en région provence alpes côte d'azur
- Renforcer le rôle des têtes de réseaux du Tourisme en Région et le partenariat avec les OPCA, organismes structurant l'offre de formations & assurant la prise en charge des coûts

Les avantages du MOOC Provence Alpes Côte d'Azur

Un outils qui permet l'approfondissement des Essentiels du Tourisme (le e.tourisme, le e.business, le réseaux sociaux, l'accueil) en complément de la connaissance des clientèles étrangères européennes de la Région Provence Alpes Côte d'Azur pour les pros de PACA qui veulent améliorer leur contribution au développement du tourisme en région, en particulier, les équipes des OT, les patrons et salariés des adhérents des CCI régionales, les professionnels du tourisme et les commerçants de Saint-Raphaël — Esterel Côte d'Azur, les producteurs du terroir et les habitants du Pays Dignois.

L'OBJECTIF DE FORMATION:

Développer les compétences, la motivation individuelle et l'engagement collectif des professionnels du tourisme de Provence-Alpes-Côte d'Azur en matière :

- D'accueil touristique de six clientèles internationales :
 - · Belgique,
 - Pays-Bas,
 - Allemagne,
 - Royaume-Uni,
 - Espagne,
 - · Italie;
- De maîtrise des nouvelles stratégies touristiques sur les sujets :
 - E-Tourisme,
 - E-Business,
 - Réseaux Sociaux,
 - Accueil.

LES CONDITIONS DE REALISATION:

- Durée totale estimée en heures : 4 heures par cours soit
 - □ Cursus Accueil des clientèles européennes : 28 heures
 - Cursus Tourisme digital : 12 heures
 - MOOC PACA: 40 heures
- Progression: Pour chaque discipline intégrée au MOOC il est prévu trois séquences de formation permettant d'acquérir les compétences du niveau « base », du niveau « avancé » et du niveau « coach ».

Le MOOC Provence-Alpes-Côte d'Azur se compose donc en tout de 30 séquences : 3 séquences par 10 disciplines.

Assistance et moyens pédagogiques

En plus des supports mis à disposition sur le MOOC le stagiaire sera accompagné tout au long de sa formation par :

- Une assistance en ligne asynchrone et / ou en présentiel / face à face à distance portant sur le contenu des séquences;
- Une assistance en ligne asynchrone pour l'utilisation de la plateforme ;

Supports pédagogiques :

- 5 vidéos de cours pour chacune des 3 séquences des 10 disciplines, soit 150 vidéos
- Questionnaires de validation des connaissances des différentes séquences
- 1 document au format PDF d'approfondissement du cours pour chacune des 3 séquences des 10 disciplines, soit 30 documents.

Suivi de l'exécution et appréciation des résultats :

Des Justificatifs permettant d'attester la réalisation des travaux demandés au stagiaire lui seront délivrés :

- Attestation de suivi et d'encadrement signée du formateur et du stagiaire :
 - Temps passés correspondant aux séquences pédagogiques suivies ; Séquences validées ; Date de la validation de l'acquisition des connaissances.
- Chaque stagiaire a accès à des pages spécifiques lui permettant de connaître en permanence :
 - Son degré d'avancement dans le suivi des différentes séquences de la formation ; les différentes séquences dont il a validé l'acquisition ; différents indicateurs personnalisés : nombre de questions répondues, de défis relevés etc ; son classement personnel au sein de l'ensemble des apprenants.

Connaissance des clientèles Européennes: Belgique, Pays-Bas, Allemagne, Royaume-Uni, Espagne, Italie

Formateur:

FROTSI PACA

Contenus pédagogiques et plateforme technologique : Tourism Academy et Atout France

PROVENCE-ALPES CÔTE D'AZUR

Ensemble vers l'excellence touristique

Public:

- · Collaborateur d'Office de tourisme de PACA
- Tout collaborateur d'entreprise
 adhérente aux CCI de PACA
- Les professionnels du tourisme et les commercants d'Esterel Côté d'Azur
- Les professionnels du tourisme, les producteurs du terroir et les habitants du Pays Dignois

Durée

4 heures par 6 disciplines soit 24 heures sur un total de 28 heures

Dates et lieux:

1er Février - 31 Décembre 2017 En FOAD

Coût pédagogique prévisionnel pour les +11 :

Tarif très préférentiel de 15€/heure soit 360€ / 420€ pris en charge par les OPCAs

Méthodologie:

- Suivre en streaming un cours dispensé en vidéo :
- Lire les documents d'approfondissement du cours en format odf :
- Prendre des notes pendant les cours sur un support électronique enregistrable et transférable en dehors de l'environnement informatique de formation :
- Consulter des sites web tiers où des indices ou complément d'exercices peuvent être déposés;
- Réussir des évaluations intermédiaires de validation des connaissances;
- Échanger sur les forums de discussion avec les autres inscrits au mooc ;
- Bénéficier de l'appui de tuteurs dans des sessions présentielles à distance :
- Faire des exercices de validation des connaissances acquises avec les autres apprenants ayant validé les mêmes séquences qu'eux.

Prérequis:

- Disposer d'une connexior internet
- Obligation de suivre la totalité du cursus choisi soit 28 heures

Comment ca marche?

Contenu / parcours : Nombre de séquences de formation prévues :

Pour chaque discipline intégrée au MOOC il est prévu trois séquences de formation permettant d'acquérir les compétences du niveau « base », du niveau « avancé » et du niveau « coach ». Le MOOC Tourisme : l'excellence en Provence-Alpes-Côte d'Azur se compose de deux cursus de formation : La connaissance des clientèles européennes (28 heures) et Les essentiels du tourisme digital (12 heures) donc en tout de 30 séquences : 3 séquences par 10 disciplines.

Objectifs:

- Mieux connaître quatre pays émetteurs de touristes vers la région ;
- ► Comprendre les pratiques des habitants de ces pays en matière de vacances ;
- ► Maîtriser les règles spécifiques d'un accueil de qualité et chargé de sens ;
- Faire évoluer son produit et les pratiques et services professionnels associés en conséquence.

Contenu:

Séquence permettant d'acquérir les compétences du niveau « base »

• Objectifs pédagogiques

- Comprendre le marché et décoder ses attentes
- Cerner le profil des prospects
- □ Affuter les arguments de vente

• Découpage de la séquence

- Mieux connaître le pays
- Portraits d'habitants
- La conjoncture économique
- Aspects typiques du pays et des habitants
- Les vacances des habitants à l'étranger

Séquence permettant d'acquérir les compétences du niveau « avancé »

• Objectifs pédagogiques

- □ Trouver le meilleur canal de promotion
- Optimiser sa visibilité en ligne auprès des habitants du pays
- Identifier les attentes spécifiques de cette clientèle pour vendre plus et mieux fidéliser

• Découpage de la séquence

- La préparation du voyage
- Les voyageurs et le digital
- Les comportements en vacances
- Les habitudes alimentaires
- Les règles de l'accueil

Séquence permettant d'acquérir les compétences du niveau « coach »

• Objectifs pédagogiques

- Développer son chiffre d'affaires avec les habitants et les professionnels du pays
- Eviter les pièges, les sujets et les attitudes qui fâchent
- Utiliser les meilleurs atouts de la France pour positionner son offre touristique

• Découpage de la séquence

- L'esprit du pays
- Travailler avec les professionnels du tourisme du pays
- Ce que les habitants du pays aiment en France
- Ce que les habitants du pays aiment moins en France
- Le vocabulaire de l'accueil

Les Essentiels de l'Accueil et de l'Excellence de Service

Formateur:

FROTSI PACA

Public:

- Collaborateur d'Office de tourisme de PACA Tout collaborateur d'entreprise

Durée

Dates et lieux:

Coût pédagogique prévisionnel pour les +11:

Méthodologie:

Prérequis:



Ensemble vers l'excellence touristique

Comment ça marche ?

Contenu / parcours : Nombre de séquences de formation prévues :

Pour chaque discipline intégrée au MOOC il est prévu trois séquences de formation permettant d'acquérir les compétences du niveau « base », du niveau « avancé » et du niveau « coach ». Le MOOC Tourisme : l'excellence en Provence-Alpes-Côte d'Azur se compose de deux cursus de formation : La connaissance des clientèles européennes (28 heures) et Les essentiels du tourisme digital (12 heures) donc en tout de 30 séquences : 3 séquences par 10 disciplines.

Objectifs:

- Comprendre les nouveaux services attendus par les clients avant, pendant et après leur
- Développer des stratégies digitales compétitives en matière d'information, de promotion, de vente et de gestion de la relation client;
- Faire évoluer ses techniques d'accueil, physique et en ligne ;
- Appréhender les outils supports de ces nouveaux services et stratégies et concevoir les organisations internes et partenariales correspondantes.

Contenu:

Séquence permettant d'acquérir les compétences du niveau « base »

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les techniques propres à chaque situation d'accueil
- Garantir une qualité d'accueil homogène sur tous vos supports
- Augmenter rapidement le capital confiance de vos prospects

• Découpage de la séquence

- □ Le B.A.BA de l'accueil
- Un accueil téléphonique de qualité
- □ Les clés de l'accueil en face-à-face
- □ L'accueil sur le web et les réseaux sociaux
- L'accueil « hors les murs »

Séquence permettant d'acquérir les compétences du niveau « avancé »

Objectifs pédagogiques

- Anticiper les attentes de vos clients
- Désamorcer les relations conflictuelles
- Evaluer pour évoluer

Découpage de la séquence

- □ Les techniques d'écoute du client
- □ Le langage verbal et non verbal
- Savoir gérer les réclamations
- Apaiser une situation conflictuelle
- Mesurer la qualité de son accueil

Séquence permettant d'acquérir les compétences du niveau « coach »

Objectifs pédagogiques

- Utiliser la qualité de l'accueil comme outil de management
- □ Intégrer les techniques des leaders des services
- □ Faire de l'accueil votre premier avantage compétitif

• Découpage de la séquence

- Votre accueil est votre image de marque
- □ Former son équipe à l'accueil
- Installer la « culture client »
- □ De l'accueil à la conciergerie
- □ Les outils digitaux au service de l'accueil

Les Essentiels du Etourisme

Formateur:

FROTSI PACA



Ensemble vers l'excellence touristique

Public:

- Collaborateur d'Office de tourisme de PACA
- adhérente aux CCI de PACA Les professionnels du tourisme et les commerçants d'Esterel Côté d'Azur

Durée

Dates et lieux:

Coût pédagogique prévisionnel pour les +11:

Méthodologie:

Prérequis:

Comment ca marche?

Contenu / parcours : Nombre de séguences de formation prévues :

Pour chaque discipline intégrée au MOOC il est prévu trois séquences de formation permettant d'acquérir les compétences du niveau « base », du niveau « avancé » et du niveau « coach ». Le MOOC Tourisme : l'excellence en Provence-Alpes-Côte d'Azur se compose de deux cursus de formation : La connaissance des clientèles européennes (28 heures) et Les essentiels du tourisme digital (12 heures) donc en tout de 30 séquences : 3 séquences par 10 disciplines.

Objectifs:

- Comprendre les nouveaux services attendus par les clients avant, pendant et après leur voyage;
- Développer des stratégies digitales compétitives en matière d'information, de promotion, de vente et de gestion de la relation client;
- Faire évoluer ses techniques d'accueil, physique et en ligne ;
- Appréhender les outils supports de ces nouveaux services et stratégies et concevoir les organisations internes et partenariales correspondantes.

Contenu:

Séquence permettant d'acquérir les compétences du niveau « base »

• Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les chiffres clés du e-tourisme et comprendre l'impact du digital sur le cycle du voyageur
- □ Optimiser le contenu et la qualité de votre site web, pour une plus grande satisfaction de ses visiteurs
- □ Améliorer votre visibilité sur Google et les réseaux sociaux

• Découpage de la séquence

- Les touristes et le digital
- □ Créer et gérer mon site web
- Optimiser mon référencement naturel
- Gérer et produire mes contenus
- Maîtriser les réseaux sociaux

Séquence permettant d'acquérir les compétences du niveau « avancé »

Objectifs pédagogiques

- Mieux gérer votre image de marque en ligne
- Nouer une relation durable avec vos clients, par la communication en ligne et les média sociaux
- Développer vos ventes en ligne

Découpage de la séquence

- La commercialisation et la distribution en ligne
- E-réputation et avis clients

- L'achat d'audience
- □ La relation client en ligne
- L'univers Facebook

Séquence permettant d'acquérir les compétences du niveau « coach »

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux d'une présence multicanal et produire des contenus « device friendly »
- Utiliser vos statistiques d'audience pour optimiser votre stratégie
- Anticiper les évolutions de la webosphère pour mieux s'y adapter

• Découpage de la séguence

- Le tourisme SoLoMo
- Le pilotage par la performance
- Lien numérique et physique
- Les nouvelles tendances
- □ Geekeries et futurologie

Les Essentiels du Ebusiness

Formateur:

FROTSI PACA

Public:

- Collaborateur d'Office de tourisme de PACA
- Tout collaborateur d'entreprise
- commerçants d'Esterel Côté d'Azur Les professionnels du tourisme, les producteurs du terroir et les habitants du

Durée

Dates et lieux:

Coût pédagogique prévisionnel pour les +11:

Méthodologie:

Prérequis:



Ensemble vers l'excellence touristique

Comment ca marche?

Contenu / parcours : Nombre de séguences de formation prévues :

Pour chaque discipline intégrée au MOOC il est prévu trois séquences de formation permettant d'acquérir les compétences du niveau « base », du niveau « avancé » et du niveau « coach ». Le MOOC Tourisme : l'excellence en Provence-Alpes-Côte d'Azur se compose de deux cursus de formation : La connaissance des clientèles européennes (28 heures) et Les essentiels du tourisme digital (12 heures) donc en tout de 30 séquences : 3 séquences par 10 disciplines.

Objectifs:

- Comprendre les nouveaux services attendus par les clients avant, pendant et après leur voyage;
- Développer des stratégies digitales compétitives en matière d'information, de promotion, de vente et de gestion de la relation client;
- Faire évoluer ses techniques d'accueil, physique et en ligne ;
- Appréhender les outils supports de ces nouveaux services et stratégies et concevoir les organisations internes et partenariales correspondantes.

Contenu:

Séquence permettant d'acquérir les compétences du niveau « base »

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les bouleversements induits par la révolution numérique
- □ Identifier les principaux acteurs et les positionnements respectifs
- Maitriser les enjeux et prendre conscience de la nécessité d'adaptation

Découpage de la séquence

- Introduction à la révolution numérique
- Apparition d'un nouveau marketing
- Modification des stratégies distribution
- □ Panorama des agences en lignes et des distributeurs dans l'hôtellerie
- Historique et prospectives du secteur de la e-distribution hôtelière
- Avantages et inconvénients plateformes de distribution

Séquence permettant d'acquérir les compétences du niveau « avancé »

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les différents modèles de distribution en ligne
- Appréhender les différentes composantes d'une plateforme e-business
- Evaluer et faire évoluer son marketing-
- Commencer à bâtir les fondamentaux d'une stratégie de e-commercialisation

Découpage de la séquence

- Construire sa propre stratégie commercialisation
- Un système d'information qui performe
- □ Les outils base de la commercialisation en ligne
- | es outils de premium la commercialisation en ligne
- □ Optimisation technique de son point de vente officiel
- Optimisation commerciale de son point de vente officiel

<u>Séquence permettant d'acquérir les</u> compétences du niveau « coach »

Objectifs pédagogiques

- Vendre au mieux en direct
- Apprendre à utiliser intelligemment les distributeurs
- Optimiser votre GRC et l'engagement de vos clients
- Utiliser les nouveaux leviers commerciaux : la e-reputation et réseaux sociaux

Découpage de la séguence

- Gestion de la multi-distribution
- Engager son audience: emailing
- Engager son audience: réseaux sociaux
- Engager son audience:, e-réputation
- □ Maîtrise de son image à tous les points de contact

Les Essentiels des Réseaux Sociaux

Formateur:

FROTSI PACA

Public:

- Collaborateur d'Office de tourisme de PACA
- Tout collaborateur d'entreprise
- commerçants d'Esterel Côté d'Azur Les professionnels du tourisme, les producteurs du terroir et les habitants du

Durée

Dates et lieux:

Coût pédagogique prévisionnel pour les +11:

Méthodologie:

Prérequis:



Ensemble vers l'excellence touristique

Comment ca marche?

Contenu / parcours : Nombre de séguences de formation prévues :

Pour chaque discipline intégrée au MOOC il est prévu trois séquences de formation permettant d'acquérir les compétences du niveau « base », du niveau « avancé » et du niveau « coach ». Le MOOC Tourisme : l'excellence en Provence-Alpes-Côte d'Azur se compose de deux cursus de formation : La connaissance des clientèles européennes (28 heures) et Les essentiels du tourisme digital (12 heures) donc en tout de 30 séquences : 3 séquences par 10 disciplines.

Objectifs:

- Comprendre les nouveaux services attendus par les clients avant, pendant et après leur voyage;
- Développer des stratégies digitales compétitives en matière d'information, de promotion, de vente et de gestion de la relation client;
- Faire évoluer ses techniques d'accueil, physique et en ligne ;
- Appréhender les outils supports de ces nouveaux services et stratégies et concevoir les organisations internes et partenariales correspondantes.

Contenu:

Séguence permettant d'acquérir les compétences du niveau « base »

Objectifs pédagogiques

- Identifier les principaux réseaux sociaux efficaces dans le tourisme
- Comprendre leurs grands principes de fonctionnement
- Dégager une vision éclairée des usages marketing possibles dans le tourisme
- Mesurer les enjeux et les contraintes de l'engagement dans une stratégie « social média »

• Découpage de la séquence

- La notion de réseau social numérique
- □ Les réseaux sociaux les plus influents dans le tourisme
- □ Focus sur la place et le fonctionnement de facebook
- □ Les contenus efficaces sur les réseaux sociaux
- □ Les principes d'animation et les contraintes inhérentes

Séquence permettant d'acquérir les compétences du niveau « avancé »

Objectifs pédagogiques

- Acquérir une méthodologie de travail sur les réseaux sociaux
- Comprendre les différents schémas possibles en matière de production et diffusion de contenu
- Définir votre positionnement marketing
- Evaluer votre action

Découpage de la séquence

- Les grandes étapes du community management
- □ La veille et l'e-réputation
- Créer du contenu pertinent et conforme à son positionnement marketing
- □ Les 5 principes de production du contenu social
- □ Mesurer et évaluer son action sur les réseaux sociaux

<u>Séquence permettant d'acquérir les </u> compétences du niveau « coach »

• Objectifs pédagogiques

- □ Fixer vos objectifs stratégiques et opérationnels
- □ Définir et programmer une ligne éditoriale multicanal
- Construire des campagnes sur les réseaux sociaux
- Savoir s'organiser dans le quotidien et avec votre équipe pour gagner en performance

• Découpage de la séquence

- Des objectifs stratégiques à la ligne éditoriale 2.0
- □ Les outils d'animation, de publication et de monitoring
- □ Travailler avec les influenceurs et les ambassadeurs
- Les campagnes « social média »
- Organiser et manager son équipe

Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative Provence-Alpes-Côte d'Azur 300 avenue Giuseppe Verdi - BP 160

13 605 Aix-en-Provence Cédex 1

Tél: 04 42 16 80 10

