Fédération Régionale des O.T. – S.I
Provence – Alpes - Côte d'Azur
300, avenue Giuseppe Verdi Allées Provençales
BP 160 - 13605 AIX en PROVENCE

Tel : 04. 42 16 80 10 -
Email : contact@frotsi-paca.fr

PROGRAMME DE FORMATION

NATURE & CARACTERISTIQUES DE L'ACTION DE FORMATION OUVERTE ET/OU A DISTANCE (FOAD)

I - CENTRE DE FORMATION

Raison sociale : Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de Provence-Alpes-Côte d'Azur
Adresse : 300 avenue Guiseppe Verdi – BP 160 – 13 605 Aix-en-Provence Cedex
Téléphone : 04 42 16 80 10
E-Mail : contact@frotsi-paca.fr
N° SIRET : 326 900 818 000 47
Nom de la personne à contacter : Martine ROCHE, Déléguée Générale
Organisme privé : → N° de déclaration d'existence : 93 13 03 767 13 – Certification OPQF n°0916AP1322

II - ACTION DE FORMATION

*Les conditions de réalisation de l'action de formation figureront dans **le protocole individuel de formation** établi avec le stagiaire (circulaire DGEFP n° 2001/22 du 20 juillet 2001).*

INTITULE :

MOOC PROVENCE-ALPES CÔTE D'AZUR
Ensemble vers l'excellence touristique

OBJECTIF :

Cet objectif s'exprime sous forme de capacités attendues à l'issue de l'action

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 des clientèles Européennes :
  - Connaissance de la clientèle Belge,
  - Connaissance de la clientèle Néerlandaise,
  - Connaissance de la clientèle Allemande,
  - Connaissance de la clientèle Anglaise ;
  - Connaissance de la clientèle Italienne,
  - Connaissance de la clientèle Espagnole,
  - De l'accueil à l'excellence de service.

- ✓ De maîtrise des nouvelles stratégies du Tourisme Digital en matière :
  - Du e-tourisme,
  - Du e-business,
  - Des réseaux sociaux

Pour l'accueil et à l'adaptation du produit touristique par le biais de la découverte interculturelle et de ses incidences sur les attentes et comportements touristiques :

1. Mieux connaître six pays émetteurs de touristes vers la région ;
2. Comprendre les pratiques des habitants de ces pays en matière de vacances ;
3. Maîtriser les règles spécifiques d'un accueil de qualité et chargé de sens ;
4. faire évoluer son produit et les pratiques et services professionnels associés en conséquence.

Pour la maîtrise des nouvelles stratégies touristiques :

1. comprendre les nouveaux services attendus par les clients avant, pendant et après leur voyage ;
2. développer des stratégies digitales compétitives en matière d'information, de promotion, de vente et de gestion de la relation client ;
3. faire évoluer ses techniques d'accueil, physique et en ligne ;
4. appréhender les outils supports de ces nouveaux services et stratégies et concevoir les organisations internes et partenariales correspondantes.

CONDITIONS DE REALISATION :

- **A raison de 4 heures par cours soit, une durée totale estimée en heures selon le cursus choisit :**
  - **« MOOC Provence Alpes Côtes d'Azur, l'excellence touristique » :** 10 cours, soit 40 HEURES
  - **« Accueillir les clientèles Européennes » :** 7 cours, soit 28 HEURES
  - **« Le Tourisme digital » :** 3 cours, soit 12 HEURES
  - **Nouveauté 2017 « Connaissance des clientèles Néerlandaises, Italiennes & Espagnoles »** : 3 cours, soit 12 HEURES

- **Contenu / parcours :** Nombre de séquences de formation prévues :
  Pour chaque cours intégré 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, Ensemble vers l'excellence Touristique se compose donc en tout de 30 séquences : 3 séquences pour 10 cours.

- **Durée de chacune des séquences – thèmes – articulation / progression :**
  - ✓ Chaque séquence poursuit des objectifs pédagogiques spécifiques, articulés dans une logique de progression de l'apprenant du niveau « base » au niveau « avancé », puis « coach ».
  - ✓ Le suivi de la progression des stagiaires est assuré par des évaluations intermédiaires basées sur un système de questionnaires en ligne, permettant la validation des connaissances acquises. Le passage d'une séquence à l'autre n'est possible qu'à la condition que l'apprenant ait réussi l'évaluation intermédiaire.

1. **Pour l'accueil des clientèles européennes :**

Pour la maitrise de la Connaissance des Clientèles Anglaises, Allemandes, Belges, Néerlandaises, Espagnoles, Italiennes

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

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

Pour la maîtrise de l'accueil à l'excellence de services

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

Objectifs pédagogiques

- ✓ Maîtriser les règles fondamentales de l'accueil physique et téléphonique

- ✓ Utiliser et adapter sa communication pour favoriser un accueil chaleureux.
- ✓ Repérer le profil du client pour satisfaire sa demande et éviter les conflits

Découpage de la séquence

- ✓ Les fondamentaux de l'accueil physique
- ✓ Les clés pour engager une relation de qualité
- ✓ La communication non verbale et esthétique
- ✓ La communication verbale : le choix des mots
- ✓ Les outils de profiling du client

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

Objectifs pédagogiques

- ✓ Etre capable de passer de la satisfaction client à l'excellence de service
- ✓ Etre capable de personnaliser la relation client
- ✓ Devenir les « enchanteurs » du client pour qu'ils deviennent ambassadeurs de la marque.

Découpage de la séquence

- ✓ De la satisfaction du client à l'excellence de service
- ✓ Les attentes fonctionnelles et émotionnelles du client
- ✓ Les leviers pour toucher l'émotionnel
- ✓ Le secret des 6 clés de l'excellence de service
- ✓ Le cercle vertueux de l'enchantement client

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

Objectifs pédagogiques

- ✓ Faire de l'expérience client l'ADN de votre marque.
- ✓ Utiliser l'excellence de service comme outil de management des équipes
- ✓ Insuffler l'enchantement client au quotidien

Découpage de la séquence

- ✓ L'excellence au service des valeurs de la marque
- ✓ Les signatures de service, supports des promesses de la marque
- ✓ Mobilisation générale au service du client
- ✓ Enchanter ses collaborateurs pour séduire ses clients
- ✓ Le pilotage du cercle vertueux de l'excellence par l'évaluation

2. **Pour la maîtrise du Tourisme digital :**

Pour la maîtrise du e.tourisme

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 médias 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 séquence

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

Pour la maîtrise du e-business

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 de 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 des 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-mix
- ✓ Commencer à bâtir les fondamentaux d'une stratégie de e-commercialisation

Découpage de la séquence

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

Séquence permettant d'acquérir les 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 séquence

- ✓ Gestion de la multidistribution
- ✓ Engager son audience : emailing
- ✓ Engager son audience : réseaux sociaux
- ✓ Engager son audience : e-réputation
- ✓ Maîtrise de son image à tous les points de contact

Pour la maîtrise des réseaux sociaux

Séquence 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 compétences du niveau « coach »</u>

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

PUBLIC :

- Public concerné :
  - i. Tout collaborateur d'Office de tourisme, CRT, CDT, ADT, ADDET de PACA
  - ii. Les professionnels du tourisme et les commerçants d'Esterel Côté d'Azur
  - iii. Les professionnels du tourisme, les producteurs du terroir et les habitants du Pays Dignois
  - iv. Tout collaborateur d'entreprise adhérente aux CCI de PACA,
  - v. Tout autre professionnel du tourisme, propriétaire individuel de Gîtes, Chambre d'Hôtes, demandeur d'emploi « secteur tourisme » de la Région Provence Alpes Côtes d'Azur.

- Pré requis :
  - i. Disposer d'un terminal électronique relié à Internet : ordinateur fixe ou portable, tablette, téléphone intelligent ;
  - ii. Parler français ;
  - iii. Connaître les bases des métiers du tourisme et du voyage.

- Méthodes de positionnement utilisées :
  - i. Le contenu et le déploiement du MOOC Provence Alpes Côte d'Azur, ensemble vers l'excellence Touristique est construit sur l'expertise de la FROTSI PACA, concepteur de la formation, assisté par Tourism Academy (en partenariat avec Atout France pour l'accueil des clientèles européennes)

ASSISTANCE ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

Description des différentes situations pédagogiques :

Les stagiaires se trouveront successivement dans les postures suivantes :

1. suivre en streaming un cours dispensé en vidéo ;
2. lire les documents d'approfondissement du cours en format PDF ;
3. prendre des notes pendant les cours sur un support électronique enregistrable et transférable en dehors de l'environnement informatique de formation ;
4. consulter des sites web tiers où des indices ou complément d'exercices peuvent être déposés ;
5. réussir des évaluations intermédiaires de validation des connaissances ;
6. échanger sur les forums de discussion avec les autres inscrits au MOOC ;
7. bénéficier de l'appui de tuteurs dans des sessions présentielles à distance ;
8. faire des exercices de validation des connaissances acquises avec les autres apprenants ayant validé les mêmes séquences qu'eux.

Modalités de l'accompagnement humain (présentiel, non-présentiel, synchrone, asynchrone…) permettant d'assister le stagiaire :

Au niveau du MOOC Provence Alpes Côte d'Azur, ensemble vers l'excellence Touristique, l'assistance aux stagiaires est effectuée en ligne et s'organise en trois niveaux :

1. une assistance en ligne asynchrone et / ou en présentiel / face à face à distance portant sur le contenu des séquences ;
2. une assistance en ligne asynchrone pour l'utilisation de la plateforme ;
3. une assistance de proximité assurée par les équipes de la FROTSI PACA, des OT d'Esterel Côte d'Azur et du Pays Dignois.

Nombre de personnes chargées d'assister le stagiaire :

- ✓ 7 personnes à l'échelle du MOOC Provence Alpes Côte d'Azur, ensemble vers l'excellence Touristique :
  - Deux collaborateurs spécialisés de la FROTSI, un collaborateur spécialisé de chaque Office de Tourisme associé à la démarche pour l'animation, le suivi et la gestion des apprenants
  - trois collaborateurs spécialisés de Tourism Academy pour un 1er niveau d'assistance sur les contenus et l'assistance à l'utilisation de la plateforme.
    - en outre, les apprenants ayant validé leur connaissance de la séquence « coach » d'une discipline donnée peuvent se rendre disponible aux autres apprenants pour des sessions d'appui présentielles à distance, dans une logique d'apprentissage de pair à pair.

Compétences et qualifications de ces personnes :

- l'assistance en ligne asynchrone pour le 1er & 2ème niveaux d'assistance sur les contenus l'utilisation de la plateforme est assurée par l'équipe de Tourism Academy sous la responsabilité d'un consultant bénéficiant d'un bac+5 et de l'expérience professionnelle correspondant à sa fonction
- l'assistance en ligne asynchrone pour le 3ème niveau d'assistance pour l'animation, le suivi et la gestion des apprenants est assurée par l'équipe de la FROTSI sous la responsabilité de la Déléguée Générale bénéficiant d'un bac+5 et de l'expérience professionnelle correspondant à sa fonction

Périodes et lieux mis à disposition du stagiaire pour s'entretenir avec ces personnes ou moyens dont il dispose pour les contacter :

- pour l'ensemble des stagiaires inscrits au MOOC Provence Alpes Côte d'Azur, ensemble vers l'excellence Touristique, l'assistance se fait en ligne et / ou par mail. Ils disposent à tout moment de la possibilité de la solliciter :
    - au travers d'une adresse mail dédiée :
      Claude Bannwarth / Tourism-Academy : c.bannwarth@tourism-academy.com ,
      Aline Collodello / FROTSI PACA : acollodello@frotsi-paca.fr,
    - au travers de formulaires électroniques leur permettant de signaler une anomalie ;

- l'assistance aux stagiaires est disponible pendant toute la durée de mise en ligne du MOOC, soit du 1er mars 2017 à fin décembre 2017, du lundi au vendredi de 9H à 12H et de 14H à 17H.

Nombre de stagiaires placés sous la responsabilité d'un même intervenant :

- l'ensemble des stagiaires inscrits à titre individuel est placé sous la responsabilité de sept intervenants à l'échelle du MOOC Provence Alpes Côte d'Azur, ensemble vers l'excellence Touristique

Délais d'assistance, si l'aide apportée n'est pas immédiate :

- 1 jour ouvré pour l'assistance à l'utilisation de la plateforme ;
- 3 jours ouvrés pour l'assistance portant sur les contenus pédagogiques ;
- Les stagiaires ayant validé la séquence « coach » ont la possibilité d'intervenir en appui des autres inscrits selon leurs disponibilités.

Supports pédagogiques :

1. 5 vidéos de cours pour chacune des 3 séquences des 10 disciplines, soit 150 vidéos.
2. Questionnaires de validation des connaissances des différentes séquences
    a. Pour chaque discipline, 1 questionnaire par module « base », « avancé » et « coach »
    b. Pour chaque question, 1 indice, 1 « complément de réponse » et 1 « le saviez-vous »
3. 1 document au format PDF d'approfondissement du cours pour chacune des 3 séquences des 10 disciplines, soit 30 documents.

MODALITE DE L'ORGANISATION DE LA FORMATION :

Lieu de formation :
- ✓ la formation se fait en ligne.

Description des équipements et de l'assistance technique
- ✓ terminal électronique relié à l'internet : ordinateur fixe ou portable, tablette, téléphone intelligent
- ✓ assistance technique :
    - un didacticiel d'aide en ligne accessible à partir de chaque page de la plateforme ;
    - au travers une adresse mail dédiée ;
    - au travers de formulaires électroniques permettant de signaler une anomalie.

LES MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION :

Mode et support d'évaluation
Justificatifs permettant d'attester la réalisation des travaux demandés au stagiaire :

- attestation de suivi et d'encadrement signée du formateur et du stagiaire :
    i. Temps passés correspondant aux séquences pédagogiques suivies ;
    ii. Séquences validées ;
    iii. Date de la validation de l'acquisition des connaissances.

Informations et données relatives au suivi de l'action, à l'accompagnement et à l'assistance du stagiaire :

- chaque stagiaire a accès à des pages spécifiques lui permettant de connaître en permanence :
    i. son degré d'avancement dans le suivi des différentes séquences de la formation ;
    ii. les différentes séquences dont il a validé l'acquisition ;
    iii. différents indicateurs personnalisés : nombre de questions répondues, de défis relevés…
    iv. son classement personnel au sein de l'ensemble des apprenants.
- Une assistance en ligne est disponible en permanence

Évaluations spécifiques qui jalonnent ou terminent la formation :

- Chaque séquence est jalonnée par une évaluation intermédiaire permettant de valider l'acquisition des connaissances correspondantes : « base », « avancé », « coach »

III – PROGRAMME DETAILLE :

Le programme détaillé établi en fonction de l'objectif de l'action de formation est joint en annexe.

IV – CALENDRIER PREVISIONNEL :

Date de début : à la demande, à compter du 1er mars 2017.
Date de fin : 15 décembre 2017.

V – PRIX DE LA FORMATION :

15 €HT de l'heure (non soumis à la TVA) par stagiaire, soit pour :

- **« MOOC Provence Alpes Côtes d'Azur, l'excellence touristique » :** 40 HEURES, 600 €HT/Stagiaire,
- **« Accueillir les clientèles Européennes » :** 28 HEURES, 420 €HT/Stagiaire,
- **« Le Tourisme digital » :** 12 HEURES, 180 €HT/Stagiaire
- **Nouveauté 2017 « Connaissance des clientèles Néerlandaises, Italiennes & Espagnoles » :** 12 HEURES, 180 €HT/Stagiaire.

Cachet de l'organisme de formation

Fédération Régionale des OT.SI
Provence Alpes Côte d'Azur
C/O Office de tourisme
300 avenue Giuseppe Verdi – BP 160
13605 AIX-EN-PROVENCE CEDEX 1

NOM & Cachet de la structure :

Date et signature du Responsable

Fait à Aix-En-Provence, le 20/03/2017

Nom & signature du Stagiaire :