Plan Régional de Formations Collectives 2018

THÉMATIQUE	CURSUS	INTITULÉ DE LA FORMATION	DATES
ACCUEIL	**CURSUS DIPLOMANT** Participation à la stratégie d'accueil de la structure	Titre Accueil 1 - Élaboration d'une stratégie en vue de développer l'accueil sur le territoire touristique	05 & 06 Avril 2018
		Titre Accueil 2 : Élaboration d'une stratégie en vue d'améliorer l'accueil dans l'Office de Tourisme	31 Mai & 1er Juin 2018
		Titre Accueil 3 : Évaluer la stratégie d'accueil du territoire et communiquer avec la Direction	26 Septembre 2018
		Titre Accueil 4 : Veille, autoformation et partages en interne	11 & 12 Juin 2018
	CURSUS DIPLOMANT Mise en oeuvre du plan d'action de l'accueil touristique	Titre Accueil 5 : Bien gérer les informations touristiques au sein de l'OT et entre ses antennes	27 & 28 Septembre 2018
		Titre Accueil 6 : Faire de vos partenaires vos premiers ambassadeurs	08 & 09 Novembre 2018
		Titre Accueil 7 : Utiliser les techniques de gestion de relation clientèle	03 & 04 Décembre 2018
		Titre Accueil 8 : De l'accueil à l'excellence de service	16, 17, 18 Janvier 2019
	CURSUS DIPLOMANT Accueil en vue d'une satisfaction client optimale	Titre Accueil 9 : Aménager son espace d'accueil pour favoriser la satisaction client et les retombées économiques sur le territoires	04 & 05 Février 2019
		Titre Accueil 10 : Les outils d'aide à l'accueil dans et hors les murs de l'OT	14 & 15 Mai 2018
		Titre Accueil 11 : Mettre en oeuvre le développement des activités économiques liées à l'accueil	28 Février & 1er Mars 2019
	CURSUS FRONT OFFICE	Prescrire l'offre de son territoire à ses clientèles	29 & 30 Mai
		Utiliser les outils numériques d'aide à l'accueil (Conseiller en séjour 2.0)	24 & 25 Mai
		Développer les activités économiques liées à l'accueil	2 jour(s)
		Responsable d'accueil, le rouage clé de l'Office de Tourisme	2 jour(s)
	CURSUS BACK OFFICE	Homogénéiser les pratiques et les services d'accueil entre l'OT et ses antennes	04 & 05 Juin
		Stratégie d'accueil et de diffusion de l'information sur l'ensemble du territoire de compétence de l'OT	2 jour(s)
		Réflechir, concevoir et déployer sa stratégie de gestion de relation client	2 jour(s)
Qualité / Accessibilité	CURSUS QUALITÉ	Animation Marque Qualité Tourisme 1 : Mise à jour, uniformisation et suivi du système documentaire	29 et 30 Mars
		Animation Marque Qualité Tourisme 2 : Animer sa démarche qualité au quotidien : le RAQ, un chef de projet	12 et 13 Avril
		Animation Marque Qualité Tourisme 3 : Le Manuel Qualité (MAC) 3.0	Octobre
		Animation Marque Qualité Tourisme 4 : Développer la collaboration et l'implication de vos socioprofessionnels	Novembre
		Animation Marque Qualité Tourisme 5 : Un binôme Directeur/Référent Qualité efficace et efficient : Faire évoluer votre référent Qualité vers un rôle de designer de sa destination	Novembre
		Séminaire du Club des Référents Qualités 2018	Juin
		PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT MARQUE QUALITÉ TOURISME	22 février, 22 Mars, 19 Avril, 29 Mai et 18 Octobre
	CURSUS QUALIFICATION ET ACCESSIBILITE	Qualifier son offre locale : Les chambres d'hôte	1 jour(s) - Date sur demande
		Formation au classement des meublés de tourisme	13 Mars
		Accueil des personnes Handicapées niveau 1	22 et 23 Mars
		Accueil des personnes Handicapées niveau 2	8 et 9 Octobre
Stratégie de territoire	CURSUS STRATEGIE DE TERRITOIRE	Diagnostiquer l'offre touristique du territoire de compétence pour mieux la promouvoir et la prescrire	2 jour(s)
		Construire la stratégie touristique de mon territoire intercommunal et la traduire en plan d'actions	2 jour(s)
		Fédérer l'économie touristique locale autour du projet de l'Office de Tourisme	2 jour(s)
		Construire un observatoire économique du tourisme local abordable et performant pour tous	2 jour(s)
		Collaborer avec les nouvelles instances dirigeantes touristiques du territoire	2 jour(s)
Marketing	CURSUS COMMERCIAL	Créer, gérer, relancer ou développer votre boutique d'Office de Tourisme	2 jour(s)
		Politique de montage de produits touristiques, seul ou collectivement	2 jour(s)
		La règlementation en matière de commercialisation adaptée aux OT	2 jour(s)
		Argumentaires et techniques de vente	2 jour(s)
	CURSUS COMMUNICATION	Définir un plan de communication avec les bons outils	2 jour(s)
		Établir et améliorer ses relations avec les ambassadeurs, les blogueurs et les influenceurs	2 jour(s)
		Photoshop : L'image au centre de la valorisation de la destination touristique	3 jour(s)
		InDesign : Améliorer vos communications visuelles pour mieux valoriser votre destination et ses événements	3 jour(s)
		Techniques de créativité pour imaginer un concept de communication	2 jour(s)
	CURSUS MARKETING	Définir et mettre en œuvre le positionnement marketing de son territoire	2 jour(s)
		Apprendre la technique des personnae marketing pour centrer son marketing sur le client	1 jour(s)
		Construire la ligne éditoriale print et web de l'Office de Tourisme	2 jour(s)
		Appréhender mon OT à travers le filtre du marketing des services	1 jour(s)
	CURSUS CONNAISSANCE CLIENTELE	Dynamiser ma destination auprès de la clientèle NATURE	2 jour(s)
		Dynamiser ma destination auprès de la clientèle SENIOR & TRIBUE	2 jour(s)
		Dynamiser ma destination auprès de la clientèle FAMILLE	2 jour(s)
		Dynamiser ma destination auprès de la clientèle GROUPE	2 jour(s)

Management	CURSUS DIRECTEUR d'Office de Tourisme	DOT 1 : : Identifier et mettre en œuvre les obligations comptables, fiscales et sociales	1 jour(s)
		DOT 2 : Optimisation budgétaire et autofinancement de mon Office de Tourisme	2 jour(s)
		DOT 3 : Gestion des projets internes de l'Office de Tourisme en lien avec les équipes	2 jour(s)
		DOT 4 : Gérer les compétences et talents dans son OTSI	2 jour(s)
		DOT 5 : Gestion du temps, des priorités et des plannings	2 jour(s)
		VALIDATION CERTIFICAT PROFESSIONNEL DOT	2 jour(s)
	CURSUS MANAGEMENT DE STRUCTURE	Comment fédérer les équipes de structures nouvellement regroupées autour d'un projet commun	3 jour(s)
		L'évolution du droit du travail et de la convention collective	1 jour(s)
		Délégués du personnel : tout savoir sur votre statut et vos missions	1 jour(s)
		Responsable de service, manager intermédiaire : Comment piloter votre mission et fédérer autour de vous ?	2 jour(s)
		Animer et conduire efficacement une réunion	1 jour(s)
		Indicateurs de coûts, de performance et d'impact économique	3 jour(s)
		Comptabilité publique dans les Offices de Tourisme	2 jour(s)
E-tourisme	CURSUS WEBMARKETING	Maîtriser Google Analytics pour évaluer ses actions E-tourisme	1 jour(s)
		Être performant dans le référencement naturel de mon site web (niveau 1)	1 jour(s)
		Être performant dans le référencement naturel de mon site web (niveau 2)	2 jour(s)
		Développer la visibilité et l'audience de mes outils numériques	2 jour(s)
		Optimiser mon budget de référencement payant	2 jour(s)
	CURSUS INGENIERIE ETOURISME	Les outils gratuits d'itinérance numérique et mise en scène du territoire	1 jour(s)
		Écrire pour le web : usages et techniques spécifiques	2 jour(s)
		Écrire pour le web, niveau 2 : En route vers le strorytelling	2 jour(s)
		Animer son site internet et mes outils numériques pour les rendre visibles et attrayants	2 jour(s)
		Quels outils de commercialisation pour quels usages et objectifs	1 jour(s)
		Refaire mon site web de destination et concevoir le cahier des charges	2 jour(s)
	CURSUS APIDAE / AVIZI	Automatiser la conception et la diffusion de son programme d'animation avec APIDAE	2 jour(s)
		Améliorer la visibilité de ses fiches APIDAE	2 jour(s)
		Mettre en place la délégation de saisie avec APIDAE	2 jour(s)
		La Gestion de Relation Clients dédiée au tourisme institutionnel (formation au logiciel AVIZI)	2 jour(s)
	CURSUS POST CMD	POST CMD : Optimiser mes publications sur les réseaux sociaux pour gagner en visibilité	1 jour(s)
		POST CMD : Concevoir ou optimiser mon budget publicité sur les réseaux sociaux	1 jour(s)
	CURSUS DIPLOMANT MANAGER NUMERIQUE	MND 1 : Diagnostiquer et poser les fondements de la stratégie Etourisme de l'Office de	28, 29, 30 Mars
		MND 2 : Suivi du diagnostic et pilotage de projet numérique - Data	14 & 15 Juin
		MND 3 : Suivi du plan d'action - concept & animation de projet numérique	15 & 16 Octobre
		MND 4 : Évaluations	22 & 23 Novembre
	CURSUS DIPLOMANT ANIMATEUR NUMERIQUE DE	ANT 1 : Le virage numérique pour les prestataires touristiques	17 & 18 Mai
		ANT 2 : Le plan d'actions pour les prestataires touristiques, et la stratégie de communic	13 & 14 Septembre
		ANT 3 : Les techniques d'animation	04 & 05 Octobre
	CURSUS DIPLOMANT COMMUNITY MANAGER DE DESTINATION	CMD 1 : Des fondamentaux à la stratégie	05 & 06 Avril
		CMD 2 : Campagnes marketing et évaluation	24 & 25 Mai
		CMD 3 : Les outils et techniques de gestion et production de contenus multimédia	06, 07 & 08 Juin
		CMD 4 : Veille et E-réputation	26 & 27 Septembre
		CMD 5 : Les outils collaboratifs - Bilan	30 Novembre
MOOC PACA	**ACCUEILLIR LES CLIENTELES EUROPEENNES + LE TOURISME NUMERIQUE**	1er CURSUS DE FORMATION DIGITALE TERRITORIAL DE France 40 heures de formation sur une des meilleures plateformes de formation à distance 28 heures : " Accueillir les Clientèles Européennes" + "de l'Accueil à l'Excellence de Service" 12 heures : "Le Etourisme" ; "Le Ecommerce Touristique" ; "La Communication 2.0"	NOUS CONTACTER
Perfectionnement en langues étrangères	**ANGLAIS ITALIEN ESPAGNOL**	En ELEARNING + Téléphone 35 HEURES : 30 HEURES EN ELEARNING + 10 fois 30 min par téléphone avec un formateur de langue native	NOUS CONTACTER
Formation certifiantes à la bureautique	**WORD EXCEL POWERPOINT PUBLISHER ACCESS**	2 jours pour chaque logiciel, au choix, avec certification européenne PCIE ou TOSA	NOUS CONTACTER

FROTSI Provence Alpes Côte d'Azur

www.frotsi-paca.fr

Qualification des Services Intellectuels ISQ OPQF