

2021- Déploiement QT : comment optimiser sur mon territoire l'adhésion des entreprises au label qualité tourisme Occitanie sud de France ? (A distance)

Lieu de la formation : A distance

Durée : 1 jour sur 2 demi-journées

Nombre total d'heures de formation : 7

Date(s) : 20 mai, 3 juin

Tarif de la formation

187,50 euros TTC

Pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO :

- N° de Déclaration d'Activité : 76340953834
- N° SIRET : 83203963000039

Salariés de droit privé des organismes institutionnels du tourisme, n'oubliez pas de faire votre demande de prise en charge auprès de l'AFDAS !

Finalité

Optimiser la prescription du label aux socio-professionnels

Objectifs opérationnels

1. Bien assimiler et informer sur les incontournables et nouveautés du label,
2. Sensibiliser des collectifs
3. Relayer avec Ad'occ les entreprises souhaitant candidater

Public cible

Responsables & conseillers en séjour Qualité /Ad'Occ des Offices de Tourisme marqués et labellisés d'Occitanie.

Pré-requis

Le participant doit être salarié dans une structure marquée QT / Qualité Tourisme Occitanie – Sud de France : OT, CDT

Caractéristiques et modalités

- **Durée** : 1 jour sur 2 ½ journées
- **Nombre d'heures** : 7 heures
- **Dates** : 20 mai, 3 juin
- **Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 - 12
- **Horaires** : 9h-12h30
- **Lieu** : A distance
- **Code action** : 25055

Intervenants

Isabelle de Montrichard, cabinet Ethicalia /4V Consultante et formatrice

Ethicalia accompagne la région Occitanie dans la mise en œuvre du label Qualité Tourisme Occitanie Sud de France/ Qualité Tourisme.

De 2009 à 2013, Isabelle a accompagné les lieux de visite, publics et privés, candidats au Label : pré-audits sur site, expertise médiation culturelle, préconisations. De 2013 à 2014 : elle a participé à la réalisation et à la mise en œuvre d'un programme de démarchage et des pré-audits sur les 7 filières touristiques concernées par le label. De 2014 à aujourd'hui, avec son associée, elle anime les ateliers collectifs de préparation des professionnels candidats au label (+ de 80 ateliers animés sur le territoire régional, + de 650 professionnels accompagnés, 100% de satisfaction des professionnels)

Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

- **Préalable à la formation** : Bonne connexion Internet. Ordinateur avec micro et camera.
- **Moyens mis à disposition** : Support powerpoint, boîte à outils
- **Méthodes pédagogiques** : Exposés, cas pratiques, participation de l'agence Ad'Occ, témoignages d'experts

Suivi et évaluation

- **Suivi** : Feuille d'émargement, certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation.
- **Evaluation** :
 1. Evaluation amont afin de vérifier le niveau et attente des participants
 2. Evaluation par le formateur de l'atteinte des objectifs des stagiaires en fin de la séance
2 : QCM en ligne, étude de cas en ligne.

3. Evaluation à chaud : questionnaire transmis par le CRTL aux stagiaires à la fin de la formation afin de connaître la satisfaction sur la formation et l'intervenant.
4. Evaluation à froid : entre 3 et 6 mois, questionnaire transmis par le CRTL aux stagiaires et N+1 afin de mesurer la mise en pratique des apprentissages dans le cadre de l'activité professionnelle.

Programme

20 mai : 9h-12h30

9h -9h15 : Accueil des participants – vérification de la technique

9h15 – 9h30 : Présentation du stage - Tour de table, présentation, état des expériences et attentes des participants.

Qualité Tourisme Occitanie Sud de France, Une politique publique régionale unique en France !

9h30 – 9h50 : Présentation par AD'OCC

Un dispositif complet de qualification de l'offre et d'accompagnement des professionnels

- 1 constat / 4 bonnes raisons d'adhérer
- Les objectifs du label / les modalités d'adhésion
- Les actions, les outils et les services dédiés aux labellisés

9h50 – 12h : Présentation Ethicalia

Les attentes du label : les comprendre pour bien les appréhender et les appliquer

- Comprendre la philosophie de la démarche
- Suivre le parcours client
- Interpréter les critères et les appliquer aux cas particuliers

Pause de 11h à 11h15

12h – 12h30 : Préparation de la 2ème session

Comment déployer le label sur son territoire communal ou communautaire ?

- Partage d'expériences des participants
- Retour d'expérience d'Ethicalia : Prospection, démarchage multi filières, information et invitation

- *Définition d'une feuille de route individuelle et opérationnelle : choix d'une approche méthodologique à expérimenter avant la session du 3 juin 2021*

3 juin : 9h00-12h30

9h -9h15 : Accueil des participants – vérification de la technique

Qualité Tourisme Occitanie Sud de France, Une politique publique régionale déployée par les Offices de Tourisme

9h15 – 11h30 : Retours d'expériences

A tour de rôle, chaque stagiaire devra présenter en 10/15 min :

- La méthode choisie : analyse des fichiers des professionnels, évaluation à distance, sélection de pros, prise de contact direct...
- Le retour d'expérience et les résultats obtenus

A l'issue de chaque présentation, animation de l'analyse collective :

- Ce qui a bien fonctionné : pourquoi ? comment ?
- Ce qu'il faut améliorer ou éviter : pourquoi ? comment ?
- Les préconisations individualisées

Pause de 10h30 à 10h45

11h30 – 12h : Débrief à chaud

- Compétences et missions des Offices de Tourisme
- Complémentarité des missions avec Ad'Occ
- Définition collective des 3 clefs à retenir

12h – 12h30 : Evaluation du stage

Evaluation de l'atteinte des objectifs :

- QCM en ligne
- Étude de cas en ligne