

# **PROGRAMME DE FORMATION 2022**

## **L'OT AU SERVICE DES SOCIOPROFESSIONNELS / DÉVELOPPER DE NOUVEAUX SERVICES Post Covid**

**Lieu de la formation : A distance**

Durée : 2 journées

Nombre total d'heures de formation : 14

Date(s) : 29 et 30 septembre (Nombre total d'heures de formation : 14)

### **Tarif de la formation**

335 € net de taxes.

**Salarié de droit privé : formation en action collective, coût de la formation pris en charge par l'OPCO et non déductible de votre enveloppe formation (être à jour de sa cotisation Afdas). Action collective. Nous vous indiquerons le 1er jour de la formation, les éléments à déclarer auprès de l'AFDAS.**

**Salarié de droit public : tarif dégressif en fonction du nombre de participants**

### **Finalité**

Dynamiser le réseau des pro sur le territoire et proposer de nouveaux services Post Covid

### **Objectifs opérationnels**

1. Dynamiser le réseau des pro sur le territoire et proposer de nouveaux services :  
Optimiser et valoriser les services existants
2. Concevoir de nouveaux services pour ses partenaires
3. Savoir vendre ses services

### **Public cible**

Personnel des offices de tourisme en charge des réseaux, responsables stratégie accueil, directeurs(trices)/ référents socio pros, conseillers en Séjour, responsable OT

## Pré-requis

Aucun.

## Caractéristiques et modalités

- **Durée** : 2 journées
- **Nombre d'heures** : 14 heures
- **Dates** : 29 et 30 septembre
- **Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 - 12
- **Horaires** : 9h00-12h30 et 14h00-17h30
- **Lieu** : A distance
- **Code action** : 26003

**Accessibilité** : Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. En amont de la formation, nous définissons ensemble comment vous proposer le parcours le plus adapté.

**Modalités d'accès** : Inscription en ligne sur le site pro du CTRL Occitanie <https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

**Délai d'accès** : Les formations du CTRL Occitanie sont accessibles de leur mise en ligne jusqu'à 15 jours avant la 1ère journée de formation (temps requis pour confirmation de la session et envoi des convocations). Passé ce délai, il est préférable de prendre contact avec le service formation pour s'enquérir des éventuelles places disponibles et des possibilités d'inscriptions en ligne. *Contacts : Sylvie Bonnefoy au 04 30 63 84 25 ou [formation@crtoccitanie.fr](mailto:formation@crtoccitanie.fr)*

## Intervenants

Expérience Caroline Belin dans la formation depuis 2003

100% de formations tourisme

Public formé : env. 95% d'employés d'Offices de Tourisme

Formation du TOP 5 : 265 stagiaires formés depuis 2011 – Formations Animation du Réseau de Sociopros + Services aux Sociopros

Clients : Trajectoires Tourisme / Innovation & Développement Tourisme 74 / CRT Occitanie / CRT Centre Val de Loire / OT Bretagne / Conseil Général des Vosges / Essonne Tourisme / OT Normandie / Fédération Réunionnaise du Tourisme / Cévennes Tourisme

## Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

**Moyens mis à disposition** : Support papier pour les participants : exercices, diapositives PowerPoint, place pour la prise de notes. PowerPoint. Paper-board pour les exercices et débriefing.

**Méthodes pédagogiques** : 30% apports théoriques PowerPoint

30% apports théoriques issus d'une méthode participative : brainstorming, étude de cas, exercice individuel suivi d'un débriefing...

40% mise en application avec des exemples concrets –validation des acquis : argumentaire, étude du cas des stagiaires, mises en situation

## **Suivi et évaluation**

**Suivi** : Feuille d'émargement, certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation.

**Suivi post formation** : Disponibilité par téléphone ou mail illimitée en temps et en quantité, pour répondre aux questions éventuelles en lien avec l'application de la formation ou pour la relecture de documents modifiés (par ex les guides du partenaires revus suite à la formation).

### **Evaluation :**

1. Evaluation amont : Questionnaire d'avant formation pour évaluer les attentes et le niveau des stagiaires (échelle 1 à 10). Les stagiaires doivent également envoyer à la formatrice leur guide du partenaire
2. A la fin de la formation : Exercices du support de formation. Etude de cas : guides du partenaire des stagiaires. Quizz final pour la validation des acquis théoriques
3. A l'issue de la formation : Evaluation à chaud individuelle (écrite). Elle permet de mesurer le taux de satisfaction.
4. Evaluation à froid : Evaluation à un mois par le formateur des acquis de la formation sur les méthodes et outils et sur la mise en place des objectifs fixés en fin de formation. Cette évaluation est adressée par email à chaque participant. Questionnaire écrit entre 3 et 6 mois pour mesurer la mise en pratique des acquis en situation professionnelle par le CRTL.

## **Programme**

**NB : le contenu de la formation tiendra compte des problématiques actuelles rencontrées acteurs touristiques compte-tenu du contexte COVID.**

**JOUR 1 – 29 septembre 9h-12h30**

**ETAPE 1 : Optimiser et valoriser les services existants**

**Partie 1 : Diagnostiquer les services offerts aux partenaires [3,5h]**

Recensement de tous les services offerts

Connaitre les attentes et besoins des partenaires en matière de services aujourd'hui

Confrontation services offerts / attentes et besoins des partenaires

## **JOUR 1 – 29 septembre 14h00-17h30**

### **Partie 2 : Valoriser les services existants [3,5h]**

Quelle est la valeur perçue (par les sociopros) des services offerts ? Sont-ils vendus au bon prix ?

Comment donner davantage de valeur à ses services ?

Exercice d'application : valoriser une sélection de services existants et en réévaluer le prix

## **JOUR 2 – 30 septembre 09h00-12h30**

### **ETAPE 2 : Concevoir de nouveaux services pour ses partenaires [2h]**

#### **Partie 1 : Identifier de nouveaux services à offrir**

Méthode créative pour générer de nouvelles idées

Méthode pour évaluer les nouvelles idées de services

Exercice d'application : identifier un maximum de nouveaux services à offrir et les évaluer

#### **Partie 2 : Elaborer son offre de packs [1,5h]**

Analyse de packs de services à partir de guides du partenaires remis par la formatrice

## **JOUR 2 – 30 septembre 14h00-17h30**

### **Partie 2 : Elaborer son offre de packs [2h]**

Analyse des guides du partenaire et des packs de services proposés par les stagiaires

Bonnes pratiques pour réaliser un guide du partenaire et des packs de services

Exercice d'application : travail individuel pour améliorer son guide du partenaire et ses packs de services

### **ETAPE 3 : Savoir vendre ses services [1,5h]**

Quel démarchage des sociopros aujourd'hui ? Points forts, points à améliorer

Les 4D de la vente pour vendre ses packs de services

Exercice d'application : travail sur un argumentaire de vente pour un des packs