

ANNEXE 2.

CAHIER DES CHARGES

ANNEE 2011

PROGRAMME LOCAL DE FORMATION

Territoire concerné : PAYS DE LACQ ORTHEZ BEARN DES GAVES

Axe : 1 le marketing d'accueil

PLOG.1 : Savoir vendre son territoire pour augmenter son chiffre d'affaires

1. Contexte :

Les deux offices de tourisme qui composent le territoire ont l'habitude de travailler ensemble depuis plus de trois ans en partageant les savoirs faire, en faisant évoluer les compétences, en portant des projets communs, dans le cadre de la convention touristique PAYS qui les lie.

Le territoire est composé de nombreux prestataires touristiques mais qui, de part sa grandeur, se connaissent peu ou prou, et surtout n'ont pas une connaissance approfondie de l'offre touristique.

2. Les objectifs de la formation :

Il s'agit de permettre aux sociaux professionnels de revenir sur les fondamentaux du marketing d'accueil et de la démarche commerciale à développer pour une entreprise touristique.

Le travail mené a pour but de construire l'argumentaire commercial touristique du territoire et d'apporter ainsi une réponse adaptée en fonction du profil des clientèles, des conditions climatiques, de la période de séjour dans l'année, des territoires limitrophes concurrents ...

L'enjeu lors de cette formation est d'apporter une réponse très concrète à la question :
« Comment en tant qu'acteur touristique, j'incite mes clientèles à consommer mon territoire pour les fidéliser et accroître mon chiffre d'affaires ? »

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

Il s'agit d'une formation action, les participants devront pouvoir, à l'issue de cette formation, être en capacité de mettre en œuvre des actions concrètes en ce sens.

Nous attendons une phase de concertation collective, puis une phase de construction commune de cet argumentaire.

Merci de nous indiquer les outils pédagogiques mis en œuvre.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Dans un premier temps et à court terme les résultats attendus sont :

Améliorer la qualité de l'accueil

Améliorer la lisibilité et la cohérence du territoire auprès des touristes

Créer un réseau de prestataires, ambassadeurs du territoire

Créer de la richesse économique en aidant à valoriser l'offre locale ou de proximité

Dans un deuxième temps, il s'agit d'identifier au sein des participants des volontaires pour investir les réseaux sociaux et les investir, chacun dans son domaine de compétences et en fonction des priorités marketings définis pour faire apparaître le territoire.

L'idée est de remodeler la notion de greeter, qui n'intervient pas sur le site, mais sur les réseaux sociaux, en amont, pour faire partager sa connaissance et sa passion du pays.

5. Evaluation et outil proposé :

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clés à retenir. Une fiche répertoriant l'ensemble des éléments fondamentaux pourra être élaborée et transmise aux participants.

Une évaluation à chaud du formateur devra être réalisée auprès des participants et transmise ensuite au référent local du PLFI.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par la MOPA aux participants après la fin du module de formation. Pour se faire une copie des feuilles de présence mentionnant les mails des participants sera envoyée par l'organisme de formation à la MOPA.

6. Durée :

3 jours

7. Effectif prévisionnel – nombre de groupe à constituer :

1 groupe : 10 personnes d'horizons divers

8. Période privilégiée :

1^{er} semestre 2012

9. Lieu(x) :

Sur le territoire du Pays – lieu central à déterminer en fonction des besoins du formateur et des horizons des participants.

10. Contenu de la réponse attendue :

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

- ses références en particulier dans le domaine du tourisme
- ses compétences internes et externes
- le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
- la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
- la méthode d'évaluation de la mission
- le coût global
- les dates des journées de formation à proposer

Le prestataire pourra indiquer les formations qu'il a mises en œuvre ayant une finalité similaire ou proche de celle-ci.

Les éléments indiqués sur le contenu, la durée et l'évaluation de la formation ne sont pas figés.