



## **Programme Local de Formation des Offices de tourisme 2014-2016 Le Marsan Landes d'Armagnac**

### **1. Les bases du projet 2014 - 2016 :**

5 priorités ont été définies dans le cadre du PLF du territoire Le Marsan Landes d'Armagnac :

- Mieux connaître les 2 territoires et analyser les typologies de clientèles
- Structurer l'offre des 2 territoires et créer des produits communs (événements, séjours...)
- Optimiser les indicateurs d'activité (de l'existant à des indicateurs plus performants)
- Renforcer la relation avec les prestataires
- Structurer la stratégie de communication numérique des 2 territoires

### **Rappels du contenu du programme local de formation 2014 :**

**Module 1 :** Mieux connaître le territoire et analyser les typologies de clientèles afin de créer un argumentaire commercial

Public : les agents des offices de tourisme. 1 groupe.

Durée : 3 jours de formation

Dates : 26 et 27 mai, 21 novembre 2014

**Module 2 :** Développer le travail en partenariat avec les prestataires locaux

Public : les agents des offices de tourisme. 1 groupe.

Durée : 2 jours de formation

Dates : 23 et 24 octobre 2014

**Module 3 :** Mettre en place des indicateurs économiques et savoir les communiquer efficacement

Durée : 3 jours de formation

Dates : 28 et 29 janvier, 28 mars 2014

**Module 4 :** Etourisme : Rédiger et gérer les contenus publiés sur les réseaux sociaux

Public : les agents des offices de tourisme. 1 groupe.

Durée : 2 jours de formation

Dates : 10 et 11 avril 2014

## **2. Les modules de formation souhaités pour 2015 :**

4 modules sont souhaités pour 2015.

Ci-dessous figurent les cahiers des charges de chacun de ces modules.

**Module 1 : Affiner la connaissance de son territoire et le décliner en argumentaire commercial dans son quotidien professionnel**

**Code module : MLA.1**

**Modulé Fermé. L'organisme de formation retenu en 2014 pour ce module sera le même.**

**Contexte :** Le contenu de ce module tiendra compte de tous les travaux menés en 2014 sur ce même sujet. L'organisme de formation se rapprochera du ou des référents PLF du territoire pour faire le récapitulatif et orienter le contenu de ce module prévu pour 2015.

**Public :** les agents des offices de tourisme.

**Durée :** 4 jours de formation.

**Effectif :** 12 personnes. 1 groupe.

**Objectifs du module :** Poursuivre la construction de l'argumentaire commercial touristique du territoire et apporter ainsi une réponse adaptée en fonction du profil des clientèles, des conditions climatiques, de la période de séjour dans l'année... Pour cela, la connaissance de l'offre touristique locale et la culture touristique seront travaillées finement pour devenir commune et partagée à l'échelle de l'ensemble du territoire de projet. Il est nécessaire que ce travail de fond puisse être appliqué et décliné pour tous les salariés dans leur pratique professionnelle quotidienne et en fonction de leur poste.

**Les principaux thèmes travaillés lors de ce module de formation :**

- Techniques de segmentation de la clientèle
- Techniques d'observation et de veille de la clientèle (en lien avec Sirtaqui)
- Stratégie de l'accueil en fonction des typologies de clientèles
- Donner envie de consommer le territoire
- Accepter d'être vendeur
- Adapter l'argumentaire par rapport à son poste de travail et ses fonctions (accueil, éditions, numérique...)
- Connaissance qualitative du territoire (géographie, histoire, culture, tradition)
- Culture générale et partagée du territoire.

**A l'issue de cette formation, le stagiaire sera en capacité de :**

- S'approprier l'identité du territoire, ses ressources, ses spécificités et pouvoir en parler de façon séduisante pour donner envie de découvrir le territoire et y séjourner
- Décrire de façon précise les profils clientèles du territoire
- D'adapter son argumentaire commercial en fonction des besoins et attentes des différents types de clientèles
- D'intégrer et de décliner l'argumentaire du territoire dans sa pratique professionnelle quotidienne.

**Méthode pédagogique et production des stagiaires :**

L'organisme de formation devra alterner les séquences de travail. Varier entre les temps d'apprentissages théoriques, d'échanges et de réflexions collectives, ainsi que de mises en pratique.

L'organisme devra s'assurer de la bonne compréhension du groupe et de l'adhésion du groupe au déroulé proposé.

Il sera vivement recommandé à l'organisme de formation de varier les techniques d'animation et de les présenter dans la proposition écrite (en mentionnant leur objectif pédagogique).

**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.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par la MOPA ou le référent local 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.

## **Module 2 : Améliorer l'offre d'animations proposée sur le territoire et augmenter la vente des visites guidées**

### **Code module : MLA.2**

**Préalable :** Le contenu de ce module supposera que l'organisme de formation ait au préalable fait un inventaire de l'offre d'animations existantes auprès des 3 offices de tourisme concernés par ce module. En effet, outre les Offices de tourisme du Marsan et des Landes d'Armagnac, l'Office de tourisme de Saint-Sever participera aussi à ce module de formation.

Contacts :

\* Christophe Zamprogno, directeur de l'Office de tourisme du Marsan Agglomération - 05 58 05 52 90 -

[Christophe.Zamprogno@Lemarsantourisme.fr](mailto:Christophe.Zamprogno@Lemarsantourisme.fr)

\* Camille Debusscher, directrice de l'Office de tourisme des Landes d'Armagnac - 06 47 45 59 81 -

[landesdarmagnac@orange.fr](mailto:landesdarmagnac@orange.fr) - [landesdarmagnac@gmail.com](mailto:landesdarmagnac@gmail.com) [debusschercamille@gmail.com](mailto:debusschercamille@gmail.com)

\* Virginie Masson Pellegrin, directrice de l'Office de tourisme de Saint-Sever Cap de Gascogne - 05 58 76 34 64 - [direction.tourisme@capdegascogne.fr](mailto:direction.tourisme@capdegascogne.fr)

**Public :** les agents des offices de tourisme.

**Durée :** 4 jours de formation (préconisation : 2 jours avant saison + 2 jours après saison).

**Effectif :** 12 personnes. 1 groupe.

**Objectifs du module :** En partant de l'analyse des animations existantes et des visites guidées proposées (public, durée, format, tarification..), l'enjeu est de développer son sens de l'analyse, de l'auto-critique et être en capacité de se réinventer, de trouver des pistes d'amélioration dans l'offre proposée (animations et visites). De ce travail sur l'offre, l'autre enjeu sera de réfléchir à l'argumentaire de vente des animations et visites guidées et d'instaurer des indicateurs d'évaluation.

### **Les principaux thèmes travaillés lors de ce module de formation :**

- Benchmarking du marché des animations touristiques et visites guidées (clientèles et produits)
- L'offre existante : points forts, points faibles
- Pistes d'amélioration et d'innovation dans les animations et visites guidées proposées
- Argumentaire de vente
- Adapter l'argumentaire par rapport à son poste de travail
- Rétroplanning et indicateurs d'évaluation.

### **A l'issue de cette formation, le stagiaire sera en capacité de :**

- Connaître le marché et les nouvelles tendances
- Connaître les composantes d'une animation et d'une visite guidée de qualité
- Être en capacité de développer son esprit d'analyse et d'auto-critique
- Elaborer un argumentaire de vente
- Adapter son argumentaire en fonction des besoins et attentes des différents types de clientèles
- Intégrer et décliner l'argumentaire dans sa pratique professionnelle quotidienne
- Mettre en place des indicateurs afin d'évaluer l'offre proposée.

### **Méthode pédagogique et production des stagiaires :**

L'organisme de formation devra alterner les séquences de travail. Varier entre les temps d'apprentissages théoriques, d'échanges et de réflexions collectives, ainsi que de mises en pratique.

L'organisme devra s'assurer de la bonne compréhension du groupe et de l'adhésion du groupe au déroulé proposé.

Il sera vivement recommandé à l'organisme de formation de varier les techniques d'animation et de les présenter dans la proposition écrite (en mentionnant leur objectif pédagogique).

**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.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par la MOPA ou le référent local 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.

## **Module 3 : Techniques de planification et d'optimisation de son temps de travail**

### **Code module : MLA.3**

**Public :** les agents des offices de tourisme.

**Durée :** 2 jours de formation.

**Effectif :** 12 personnes. 1 groupe.

**Objectifs du module :** Mieux organiser son temps de travail, éviter se s'éparpiller, anticiper et planifier.

#### **Les principaux thèmes travaillés lors de ce module de formation :**

- Les comportements face au travail
- Travail sur ses qualités, ses défauts (auto-critique et auto-discipline)
- Bien s'organiser dans son travail, qu'est ce que cela signifie ? Individuellement, collectivement ?
- Eviter de s'éparpiller, savoir faire le distingo entre urgent, important... Quelles règles ? Quels modes opératoires ?
- Outils très pratiques pour comptabiliser et optimiser son temps de travail (exemple : Toogl...)
- Evaluer les résultats.

#### **A l'issue de cette formation, le stagiaire sera en capacité de :**

- D'analyser sa façon de travailler
- De pouvoir mettre en place des actions correctrices afin d'optimiser son temps de travail
- De développer sa capacité d'anticipation et de planification
- De comptabiliser et évaluer les bienfaits des actions correctrices mises en place.

#### **Méthode pédagogique et production des stagiaires :**

L'organisme de formation devra alterner les séquences de travail. Varier entre les temps d'apprentissages théoriques, d'échanges et de réflexions collectives, ainsi que de mises en pratique.

L'organisme devra s'assurer de la bonne compréhension du groupe et de l'adhésion du groupe au déroulé proposé.

Il sera vivement recommandé à l'organisme de formation de varier les techniques d'animation et de les présenter dans la proposition écrite (en mentionnant leur objectif pédagogique).

#### **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.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par la MOPA ou le référent local 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.

## **Module 4 : Fédérer ses prestataires**

### **Code module : MLA.4**

**Contexte** : Le contenu de ce module tiendra compte de tous les travaux menés en 2014 sur ce même sujet. L'organisme de formation se rapprochera du ou des référents PLF du territoire pour faire le récapitulatif et orienter le contenu de ce module prévu pour 2015.

Les outils de la campagne [www.metteurenscenedeterritoire.com](http://www.metteurenscenedeterritoire.com) serviront au contenu proposé (mot de passe : MEST2014).

**Public** : les agents des offices de tourisme.

**Durée** : 2 jours de formation.

**Effectif** : 12 personnes. 1 groupe.

**Objectifs du module** : Améliorer le contact avec ses prestataires touristiques locaux et l'inscrire dans la durée.

#### **Les principaux thèmes travaillés lors de ce module de formation :**

- Renforcer le travail développé avec les prestataires locaux
- Analyse des différents comportements de prestataires vis-à-vis de l'Office de tourisme
- Quels arguments face aux prestataires ? A quoi sert l'Office de tourisme ?
- Quels outils, quelles actions à imaginer ? Comment se renouveler aux yeux des prestataires ?
- Comment instaurer une confiance, un contact privilégié et régulier ?
- Gestion des situations complexes voire compliquées
- Evaluation des résultats.

#### **A l'issue de cette formation, le stagiaire sera en capacité de :**

- De se mettre à la place des prestataires et de mieux comprendre leurs préoccupations et attentes
- D'élaborer un argumentaire face aux différents types et réactions de prestataires
- D'être convaincant sur le rôle joué localement par un Office de tourisme
- De repenser le service auprès des prestataires
- D'évaluer son action.

#### **Méthode pédagogique et production des stagiaires :**

L'organisme de formation devra alterner les séquences de travail. Varier entre les temps d'apprentissages théoriques, d'échanges et de réflexions collectives, ainsi que de mises en pratique.

L'organisme devra s'assurer de la bonne compréhension du groupe et de l'adhésion du groupe au déroulé proposé.

Il sera vivement recommandé à l'organisme de formation de varier les techniques d'animation et de les présenter dans la proposition écrite (en mentionnant leur objectif pédagogique).

#### **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.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par la MOPA ou le référent local 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.

### **3. Le(s) référent(s) territoire du PLF :**

**Christophe Zamprogno**

Directeur de l'Office de tourisme du Marsan Agglomération

[Christophe.Zamprogno@Lemarsantourisme.fr](mailto:Christophe.Zamprogno@Lemarsantourisme.fr)

05 58 05 52 90

Office de tourisme du Marsan

1 place Charles de Gaulle - BP 70171 - 40011 Mont de Marsan cedex

<http://www.lemarsantourisme.fr/>

**Camille Debusscher**

Directrice de l'Office de tourisme des Landes d'Armagnac

[landesdarmagnac@orange.fr](mailto:landesdarmagnac@orange.fr)

[landesdarmagnac@gmail.com](mailto:landesdarmagnac@gmail.com)

[debusschercamille@gmail.com](mailto:debusschercamille@gmail.com)

06 47 45 59 81

[www.tourisme-landesdarmagnac.fr](http://www.tourisme-landesdarmagnac.fr)