

Programme local de formation Pays de Saint Jean de Luz	
<i>Référent</i>	Isabelle Forget et Laurence Harispe Directrice de l'office de tourisme de Saint Jean de Luz direction.ot@saint-jean-de-luz.com ou laurence.pays@orange.fr
<i>Durée prévisionnelle du programme</i>	2007-2009
<i>Nombre de structures concernées</i>	8 : Offices de tourisme d'Ascaïn, Ciboure, Guéthary, Hendaye, Saint Jean de Luz, Saint Pée sur Nivelle, Sare, Urrugne
<i>Nombre de salariés concernés</i>	39 en 2006
<i>Objet du PLF :</i>	Le Programme local de formation s'inscrit dans le cadre de la professionnalisation des acteurs touristiques du Pays de Saint-Jean-de-Luz, autour des filières du territoire et de la relation littoral/arrière pays
<i>Axes de formation retenus sur la durée du programme</i>	Axe 1 : Valorisation du territoire Axe 2 : Optimisation de l'utilisation du courrier électronique Axe 3 : Organisation d'évènements ; aspects juridiques Axe 4 : Techniques d'accompagnement Axe 5 : Internet (interpays)

Pays Saint Jean de Luz. Programme année 2. 2008					
Code	Formation	Nombre journées	Nombre stagiaires	Appel offres	organisme de formation
	Axe n° 1				
SJ.1	Module 1: s'approprier la nouvelle dénomination « Terre et côte basques – Pays de Saint Jean de Luz - Hendaye » et la vendre	1	39	Fermé	MALAGANNE
SJ.2	Module 2: Production: mise en place des produits liés à la saisonnalité et à la segmentation clientèle	2	26	Fermé	MALAGANNE
	Axe n° 2				
SJ.3	Optimiser l'utilisation du courrier électronique	1	16	Ouvert	
	Axe n° 4				
SJ.4	Techniques de visites et d'accompagnement	3	16	Ouvert	
	Axe n° 5				
SJ.5	Internet: approche juridique , statistiques et e-marketing	2	10	Ouvert	

CAHIER DES CHARGES
ANNEE 2
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION 2008
PAYS DE SAINT-JEAN-DE-LUZ - HENDAYE

Axe 1 **Valorisation du territoire**

CODES FORMATIONS: SJ.1 et SJ.2

MODULE FERME: reconduite de l'organisme de formation MALAGANNE en charge en 2007 de l'axe 1 du PLF (connaissance du territoire, techniques d'inventaire de l'offre du territoire, les arguments pour valoriser le territoire)

En 2007, le territoire « Pays de Saint-Jean-de-Luz – Hendaye » a travaillé sur une nouvelle communication et a choisi une nouvelle dénomination « Terre et côte basques – Pays de Saint-Jean-de-Luz – Hendaye ».

Objectif: S'approprier cette nouvelle dénomination, savoir la vendre et mettre en place des produits liés à la saisonnalité et à la segmentation de clientèle.

Niveau 5 S'approprier la nouvelle dénomination et la vendre.

Niveau 6 Production : mettre en place des produits liés à la saisonnalité et à la segmentation de clientèle.

Contenu et Méthode pédagogique

- Apprendre à se référer à la nouvelle dénomination. Etre collectivement sensibilisé aux enjeux de la qualité de la destination.
- Acquérir des techniques de valorisation de ce nom par téléphone, au comptoir et par internet.
- Quelques éléments liés à la réglementation juridique du montage de produits touristiques.
- Bâtir des produits touristiques : les différents types de prestations, leur complémentarité (la saisonnalité, le territoire, la segmentation de clientèle...), leurs points forts et fédérer les acteurs engagés dans le produit.

Public concerné :

Tout le personnel (39 personnes) pour le niveau 5 réparti en 2 groupes de 20 personnes.
Les agents d'accueil et les chargés groupes et séminaires pour le niveau 6 (26 personnes).

Durée : 3 jours (1 journée par groupe de travail pour le niveau 5; 2 journées pour le niveau 6)

Période : Janvier – Février.

Lieu : Une des communes du Pays de Saint-Jean-de-Luz

Axe 2 Optimiser l'utilisation du courrier électronique

CODE FORMATION: SJ.3

Le nombre de demandes d'informations par mail va croissant tous les ans dans les Offices du Tourisme. Le personnel d'accueil qui traite ces demandes a été formé sur Outlook mais n'optimise pas les réponses par mail.

Objectif :

- Optimiser les réponses en fonction de la demande et de la nationalité du client potentiel.
- Création d'une charte des réponses.

Contenu et Méthode pédagogique

- Les « e-brochures » : principes et potentiel.
- Comment optimiser le traitement des e-mails entrants.
- Définition d' une charte de réponse pour le territoire.
- Création d'une base de données sur les e-mails entrants et optimiser la gestion de la relation clients.

Public concerné :

Les agents d'accueil chargés du traitement des demandes d'information (16 personnes)

Durée : 1 jour.

Période : Début janvier.

Lieu : Une des communes du Pays de Saint-Jean-de-Luz

Contenu de la réponse attendue

Le prestataire fournira

- ses références dans le domaine des nouvelles technologies adaptées au tourisme
- ses compétences
- les moyens dont il dispose et ceux mis en œuvre pour la formation
- la méthodologie envisagée
- la méthode d'évaluation de la mission
- le coût global de son intervention

Axe 4 Techniques de visites et d'accompagnement.

CODE FORMATION: SJ.4

Dans le territoire « Terre et côte basques – Pays de Saint-Jean-de-Luz – Hendaye », le personnel d'accueil des offices de tourisme est chargé de réaliser des visites accompagnées sur leur commune.

Objectif :

- Acquérir des connaissances en techniques de visite et d'accompagnement.
- Cas pratique avec une mise en situation dans l'une des communes.

Contenu et Méthode pédagogique

- Connaître les attentes et comportements des publics.
- Connaître la législation spécifique.
- Se perfectionner dans la prise en charge de groupes grâce à la maîtrise de savoir-faire tels que l'organisation du parcours, l'accueil, la gestion de la visite, l'accompagnement en adaptant sa prestation en fonction des publics.
- Acquérir des outils méthodologiques et des techniques pour rendre un parcours de visite plus interactif permettant une meilleure participation du public.
- Savoir utiliser l'ensemble des moyens (voix, gestion, regard, attitude) pour mieux communiquer avec son public.
- Apprendre à construire ses propres outils pour rendre la visite interactive.

Public concerné :

Le personnel chargé des visites accompagnées (16 personnes)

Durée : 3 jours

Période : Janvier à mars.

Lieu : Une des communes du Pays de Saint-Jean-de-Luz

Contenu de la réponse attendue

Le prestataire fournira

- ses références dans le domaine juridique et social
- ses compétences
- les moyens dont il dispose et ceux mis en œuvre pour la formation
- la méthodologie envisagée
- la méthode d'évaluation de la mission
- le coût global de son intervention

Axe 5 Internet.

CODE FORMATION: SJ.5

Sur le territoire « Terre et côte basques – Pays de Saint-Jean-de-Luz – Hendaye », certains agents sont en charge du site internet de leur commune.

Objectif :

- Acquérir des connaissances juridiques.
- Apprendre à observer l'activité d'un site Internet en vue de l'optimiser.

Contenu et Méthode pédagogique

- Approche juridique : propriété intellectuelle, droits à l'image...
- Statistiques : quels outils utiliser et comment les utiliser. Apprendre à lire et analyser les statistiques.
- Emarketing : promouvoir le site Internet, connaître ses clientèles et les techniques d'emarketing (marketing viral, achat de mots clés, liens, bannières, campagnes de publicité, etc...).
- La formation devra s'appuyer sur une veille active et comporter de nombreux exemples concrets et une présentation des outils évoqués.

Public concerné :

Le personnel chargé de la gestion du site Internet (10 personnes)

Durée : 2 jours

Période : Janvier à mars.

Lieu : Une des communes du Pays de Saint-Jean-de-Luz

Contenu de la réponse attendue

Le prestataire fournira

- ses références dans le domaine juridique
- ses compétences
- les moyens dont il dispose et ceux mis en œuvre pour la formation
- la méthodologie envisagée
- la méthode d'évaluation de la mission
- le coût global de son intervention