

## ANNEXE 5.

### CAHIER DES CHARGES

ANNEE 2012

### PROGRAMME LOCAL DE FORMATION

**Territoire concerné : Pays Val de Garonne Gascogne**

**Axe 3 : E Tourisme**

**Module PVGG3 : Inscrire les sites d'avis dans sa démarche commerciale auprès de ses clientèles afin d'augmenter sa notoriété et son chiffre d'affaire**

#### **1. Contexte :**

Force est de constater qu'Internet et le numérique prennent une place de plus en plus importante dans le paysage touristique. Les séjours se préparent en amont, les offres sont étudiées et comparées. Internet devient l'outil de préparation incontournable de ses vacances où les avis laissés par les autres internautes influencent l'acte d'achat.

Ce réflexe qui accompagne l'acte de consommation ne doit pas être subi. Bien au contraire, il apparaît fondamental pour une entreprise touristique d'utiliser les avis et d'en faire une force pour son activité (d'autant que les avis sont sources de référencement naturel).

Le Pays Val de Garonne Gascogne est conscient que les commentaires postés sur les sites d'avis jouent un rôle important dans le choix des destinations et des structures. Les professionnels du Tourisme doivent donc être en mesure de prendre en compte les avis laissés, qu'ils soient positifs ou négatifs, et d'en faire un atout.

Afin de renforcer les connaissances acquises et faire en sorte qu'ils soient en capacité d'effectuer une veille régulière, nous avons choisi d'approfondir leur connaissance et de consacrer un module de formation **aux sites d'avis**.

#### **2. Les objectifs de la formation :**

L'objectif de cette formation est de fournir les techniques et outils qui permettront aux structures touristiques d'optimiser et de consolider le lien avec les clientèles touristiques. Nous savons par ailleurs que le fait d'avoir une véritable démarche commerciale, nourrie par les avis, favorise le développement de sa notoriété et par la même de son chiffre d'affaire.

Cette formation comporte trois volets importants :

- Gérer sa e-réputation : anticiper les demandes des clients ; répondre aux avis pour maîtriser l'information diffusée sur sa structure ; bénéficier de l'impact des avis positifs auprès des clients potentiels et faire en sorte que les clients deviennent des ambassadeurs
- Améliorer la qualité : utiliser les avis comme un outil de suivi de la qualité (que pensent mes clients ?) ; utiliser les avis comme un outil de veille concurrentielle (que pensent mes clients de mes concurrents ?)
- Accroître les réservations : bénéficier du buzz créé par les avis ; rediriger le trafic

L'enjeu est de pouvoir inciter les vacanciers à laisser des commentaires et faire en sorte qu'il devienne de véritables prescripteurs du territoire, de la destination et par là même de la structure touristique.

### **3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :**

Il s'agit d'une formation action pendant laquelle l'approche pédagogique est à privilégier. Le formateur pourra alterner des temps d'apprentissage, des temps d'échanges ou de mise en commun des expériences.

Le formateur devra laisser le temps à chaque participant de mettre en œuvre tout ou partie des recommandations qui lui seront dispensées au cours de la formation.

### **4. Les résultats attendus / finalités de la formation :**

- Acquérir une culture générale du web
- Améliorer la visibilité de sa structure sur Internet
- Mettre en place une vraie démarche commerciale en optimisant sa présence sur les sites d'avis
- Maximiser l'utilisation des sites d'avis dans son quotidien et dans la gestion de son activité professionnelle
- Être en capacité de comprendre les actions à mener et les moyens d'évaluer leurs retombées
- Fidéliser sa clientèle et séduire des cibles potentielles

### **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 :**

2 journées

### **7. Effectif prévisionnel – nombre de groupe à constituer :**

1 groupe – 10/15 stagiaires

### **8. Période privilégiée :**

Janvier-Février-Mars-Avril / Octobre-Novembre-Décembre

### **9. Lieu(x) :**

Sur le territoire du Pays Val de Garonne Gascogne dans une salle équipée en Wifi.

### **10. Contenu de la réponse attendue :**

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

- ses références en particulier dans le domaine du tourisme et de l'e-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.**