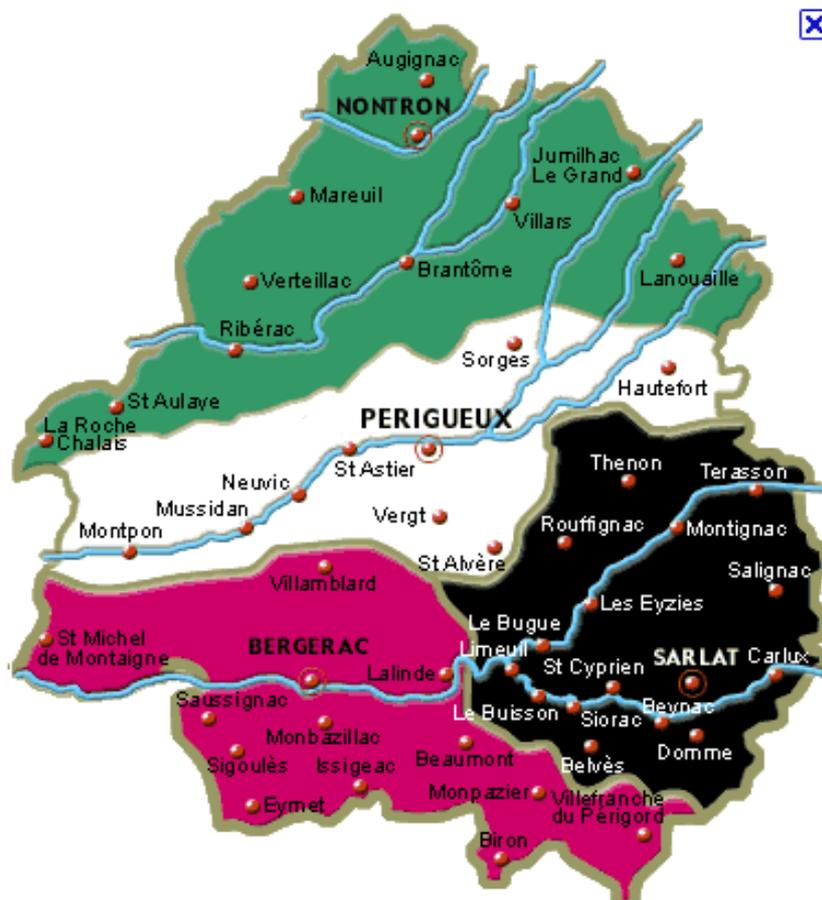


# PLFI 2012 – Année 3

## Pays du Grand Bergeracois

Avant la lecture de ce document, nous vous conseillons de lire **l'ANNEXE 1** qui vous permettra de comprendre le territoire et les bases du projet PLFI initié depuis 2010.

### 1) Le territoire Pays Grand Bergeracois (en rouge-pourpre sur la carte) :



### 2) Stratégie et bases du projet interfilières 2010 – 2012 :

Le réseau Destination vignobles à l'échelle du Pays est animé par l'office de tourisme de Bergerac Pourpre. L'objectif premier de l'animation de ce réseau composé de 80 structures adhérentes est d'améliorer la qualité, de tendre vers une satisfaction-client optimale et reconnue.

Le PLFI, initié depuis 2010, s'est fixé deux objectifs stratégiques :

- Développer un accueil de qualité, gage de retombées économiques pour le réseau Destination vignobles du territoire (Axe.1)
- Développer les compétences des professionnels en matière d'e-tourisme pour leur permettre d'investir le web de manière efficace (Axe.2)

### 3) Principaux enseignements depuis le lancement du programme en 2010 :

Malgré les deux objectifs de départ, le programme s'est très vite orienté vers des modules de formation dédiés à l'E-tourisme.

#### **Participation active des acteurs au programme**

L'E-tourisme est un univers qui avant d'être investi doit être compris. La plupart des professionnels ont exprimé un avis très positif sur le contenu et le déroulé pédagogique proposés par l'organisme de formation. La grande majorité des participants ont exprimé leur désir de participer aux autres modules qui seront proposés ultérieurement.

#### **Souhait d'être accompagné après les actions de formation**

La plupart des acteurs ont émis le souhait d'être accompagné après les actions de formation pour pouvoir mettre en pratique la plupart des enseignements présentés.

Dès 2012, l'office de tourisme de Bergerac Pourpre aura son contingent d'animateurs numériques de territoire\*, puisque deux de ses salariés sont actuellement en cours de formation.

*\* cycle de formation de 10 jours organisé par la MOPA au niveau régional, avec l'appui d'AGEFOS-PME Aquitaine, afin de permettre aux offices de tourisme de se doter de techniques et d'outils pour pouvoir animer des ateliers pratiques, des réunions d'information, de sensibilisation sur des thématiques relatives au web pour le compte des prestataires de leur territoire. Cf. Annexe MOPA référentiel de la formation à l'animation numérique de territoire.*

### Rappels des actions de formation 2011 initiées sur le territoire (année 2 du PLFI) :

Territoire	Code PLFI	Intitulé	Nb de j. par gpe	Nb de gpe	Nb de j. total
Pays Grand Bergeracois	PGB.1	Analyser sa E-réputation et optimiser sa relation clientèle par l'emailing	2	1	2
	PGB.2	Techniques de référencement et d'analyse des statistiques de son site	2	1	2



## Rappels des actions de formation 2010 initiées sur le territoire (année 1 du PLFI) :

Territoire	Code PLFI	Intitulé	Nb de j. par gpe	Nb de gpe	Nb de j. total
Pays Grand Bergeracois	PGB.1	Techniques d'accueil et d'argumentaire de territoire	3	1	3
	PGB.2	Appréhender le web et ses outils pour développer son activité	2	1	2

### 4) Souhaits pour l'année 2012 :

#### **AXE 2. E-TOURISME**

**Code de l'action : PGB.1**

**Intitulé : Optimiser sa relation clientèle par le réseau social Facebook**

**Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation.**

**Public : toute structure touristique**

#### **Objectifs du module :**

Maintenir une relation clientèle efficace via Internet peut se traduire sous diverses formes (campagne emailing, envoi d'une newsletter, recueil d'avis, stratégie Facebook...)

L'objectif premier de ce module est de renforcer la relation clientèle avant, pendant et après le séjour via l'utilisation du premier réseau social mondial Facebook et de l'inscrire dans son quotidien professionnel.

L'enjeu majeur sera pour les participants de savoir pourquoi, pour qui et comment investir Facebook dans sa stratégie d'entreprise touristique.

**Durée : 2 jours – 1 groupe**



**Code de l'action : PGB.2**

**Intitulé : Offrir le wifi gratuit à ses clients**

**Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation.**

**Public : toute structure touristique**

**Objectifs du module :**

Partant du postulat que le vacancier souhaite de plus en plus resté connecté lors de ses vacances, l'accès au wifi gratuit devient un moyen pour une structure touristique de se différencier par rapport à la concurrence. Cette composante est aujourd'hui un facteur de choix, et notamment dans la réservation d'un hébergement touristique.

L'enjeu de cette journée de formation sera d'appréhender la réglementation et les possibilités techniques existantes.

**Durée : 1 jour – 1 groupe**

**Code de l'action : PGB.3**

**Intitulé : Utiliser les ressources de Google pour optimiser la fréquentation de son site et être visible sur smartphone**

**Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation.**

**Public : toute structure touristique du territoire**

**Objectifs du module :**

Google est devenu l'outil incontournable à comprendre pour pouvoir être en capacité d'investir le web de façon efficace et visible. Comprendre les enjeux d'y être présent et être en capacité de l'investir est un atout certain pour accroître ses chances d'augmenter son chiffre d'affaires.

Cette formation comporte deux volets importants :

- Les clés du référencement naturel (Google adresse, publier et investir du contenu sur les plateformes 2.0 ex : vidéos, photos, sites d'avis, et les techniques de rédaction web)
- Les outils Google pour une meilleure efficacité dans son travail quotidien (Google agenda, Google docs, Google alertes, Google analytics)

**Durée : 2 jours par groupe – 1 groupe**



## 5) PLFI PGB 2012 :

Modules 2012	NB de groupe et de journée de formation par groupe 2012
PGB.1	1 groupe 2 journées par groupe
PGB.2	1 groupe 1 journée par groupe
PGB.3	1 groupe 2 journées par groupe
TOTAL	5 journées

## 6) Les référents territoire du PLFI :

**Guenaëlle Né & Marie-Pierre Maillet**  
Destination vignobles Bergerac  
**Office de tourisme Bergerac Pourpre**  
97, rue Neuve d'Argenson  
24100 Bergerac  
Tél: 05 53 57 03 11  
[ot-destination@aquinet.tm.fr](mailto:ot-destination@aquinet.tm.fr)

