

# VAMP en Midi-Pyrénées



# Quelques Chiffres-clés

- 70 millions de visiteurs en OT : 77 millions de demandes par an : courrier, email, téléphone
- 77 % des touristes préparent leurs vacances sur internet
- 3 Millions de Français sont équipés d'une tablette tactile soit 8 % de la population
- 46,2% de smartphones sur le parc national de téléphonie mobile
- 37 % des Français partant en vacances équipés d'un ordinateur portable



# Les conseillers en séjour de demain

- A la notion traditionnelle d'accueil se subsituent peu à peu celles d'accueil touristique, physique et numérique en Offices de Tourisme.
- C'est pour intégrer ces 3 dimensions et dessiner le profil du nouveau Conseiller en séjour, que le dispositif VAMP a été créé

# L'enjeu...

- Former des conseillers en séjour incarnant l'image du tourisme en Midi-Pyrénées, dotés de capacités d'adaptation nouvelles, à la fois observateurs et acteurs, rompus à tous les modes de découverte d'un territoire, prescripteurs de prestations et promoteurs de l'ensemble du tourisme régional.



# Le parcours en bref

Organisé autour de 6 modules, le parcours VAMP engage le stagiaire dans une période de formation de 10 jours alliant apports théoriques, interventions de professionnels et formation



# VAMP : Valorisation de l'Accueil en Midi-Pyrénées

- Donner une nouvelle dimension à l'accueil touristique, physique et numérique dans les Offices de Tourisme de Midi-Pyrénées
- Public visé : Conseillers en séjour en poste des Offices de Tourisme de Midi-Pyrénées

# VAMP : Valorisation de l'Accueil en Midi-Pyrénées

Une équipe spécialisée dans le tourisme :

- Émilie Chevalier - CRP Consulting
- Christine Sans - Gers Initiatives
- Sandrine Scherrer - Les ateliers de la relation
- Karine Estaun - Tourism'Development
- Jean-Claude Salanova - Imotep



# Programme de 10 jours de formation :

- Accompagner le groupe dans la construction collective d'une définition de la posture d'accueil et valoriser les acquis professionnels,
- Favoriser l'émergence d'un "réseau" apprenant à remettre l'accueil au centre du dispositif de l'office de tourisme, que ce soit l'accueil au comptoir, l'accueil à distance, ou l'accueil déporté sur le territoire



# Autres objectifs...

- Redonner un sens à ce métier, valoriser les conseillers en séjour, leur apporter une nouvelle énergie,
- Accompagner les personnels dans la maîtrise des outils numériques et dans l'observation & l'évaluation des clientèles,
- Accompagner le groupe dans le bouclage du cycle et définir des axes de travail & méthodologie pour l'avenir.

# Méthodologie /moyens pédagogiques :

- Formation - Action avec une alternance d'apports théoriques fondamentaux et exercices pratiques : mises en situation collectives et travail collaboratif en face à face,
- Séances de simulation (jeux de rôles, études de cas pratiques), débats, benchmarking, recueil et échanges de pratiques, partage d'expériences, apports techniques, plateforme numérique à disposition des participants ( tutoriels, supports, centre de ressources)



# La vamp : 2 périodes

- 1 période : TRAVAIL SUR LE « FRONT OFFICE » 5 jours avant la saison touristique estivale
- 2 période : TRAVAIL SUR LE « BACK OFFICE » 5 jours après la saison touristique estivale

# Programme : I - FRONT OFFICE

- Partie 1 (1 jour) Le parcours VAMP : Présentation du cursus, des objectifs et des engagements en présence du relais territorial régional, des stagiaires et leurs responsables OT
- Partie 2 (2 jours) Les techniques de communication relationnelle : création d'une relation de confiance avec le visiteur ; développer des capacités relationnelles avec les clients en OT : mises en situation pour diminuer le stress avec les clients à l'accueil.

## FRONT OFFICE ( suite)

- Partie 3 (2 jours) Le métier chargé d'accueil et conseiller séjour :
- Le processus d'accueil standardisé et la mission d'accueil personnalisé ;
- Les spécificités du conseil et de la prescription.

# II-BACK OFFICE

## ○ Partie 4 (2 jours) : Communication & Marketing

Prendre conscience de l'image véhiculée par votre OT : Etre capable de répertorier la gamme de produits proposée aux visiteurs

- Quels seraient les produits à mettre en place afin de conquérir de nouveaux clients ? Fidéliser ses visiteurs et impliquer les socio-professionnels de son territoire.

## II-BACK OFFICE - suite

- Partie 5 (2 jours) Médiation Numérique le virage numérique pour les conseillers séjours ; les outils au service de l'accueil, les outils d'observation et de veille...
- Partie 6 (1 jour) Bouclage du parcours VAMP. Les acquis de la formations points clés, plan d'actions pour l'avenir.



# Date(s)...dans chaque département de Midi-Pyrénées

## 12 CANDIDATS/DÉPARTEMENT

Auch/Gers : I - Front Office du 27 au 31/01 II - Back Office du  
22 au 26/09

Albi/Tarn : I - Front Office du 3 au 7 /02 II - Back Office du  
29/09 au 3/10

Cahors/Lot I - Front Office du 10 au 14/02 II - Back Office du 3  
au 7/11

Rodez/Aveyron I - Front Office du 17 au 21/02 II - Back Office  
du 13 au 17/10

# suite...

- **Montauban/Tarn & Garonne I - Front Office du 24 au 28/02 II - Back Office du 7 au 10/10**
- **Toulouse/Haute Garonne I - Front Office du 31/03 au 4/04 II - Back Office du 1er au 5/12**
- **Tarbes/ Hautes-Pyrénées I - Front Office du 7 au 11/04 II - Back Office du 17 au 21/11**
- **Foix/Ariège I - Front Office du 24 au 28 /03 II - Back Office du 24 au 28/11**

# Modalités de participation

## BULLETIN D'INSCRIPTION : Module VAMP 2014

un seul bulletin par participant

M<sup>me</sup>  M. Nom ..... Prénom .....

Date de naissance ..... Fonction .....

E-mail ..... Tél. ....

Date d'embauche .....

Dernier diplôme obtenu .....

Employé  Technicien  Cadre Salarie de droit privé  OUI  NON

Utilisation du DIF  OUI  NON

Si utilisation du DIF, nombre d'heures utilisées pendant le temps de travail .....

Organisme (OT, SI, FROTSI, UDOTSI):

Adresse complète .....

Email ..... Tél. .... Fax .....

### À REMPLIR OBLIGATOIREMENT

N° adhérent AGEFOS de votre organisme .....

N° de SIRET de votre organisme .....  
.....

Nombre de salariés dans votre organisme  Plus de 10  Moins de 10

À ....., le .....

Visa du président  
ou du responsable

Département de la session .....

Dates .....

Cachet de l'organisme

Le module VAMP de 70 heures est accessible à tous les salariés des organismes de tourisme de Midi-Pyrénées (publics et privés, de plus ou de moins de 10 salariés) au **TARIF UNIQUE de 100 euros/participant** pour l'intégralité de la formation.

### Comment remplir ce bulletin ?

Sur **MAC**, remplissez et enregistrez le bulletin à l'aide du logiciel Apertis  
Sur **PC**, remplissez le bulletin et imprimez-le en 2 exemplaires (vous ne pouvez pas le sauvegarder)

Merçi de conserver un exemplaire du bulletin et de retourner l'original accompagné de votre règlement avant le vendredi 31 janvier 2014  
à Offices de Tourisme de France Fédération Régionale de Midi-Pyrénées  
15, Rue Rivals - BP 41417 - 31014 Toulouse cedex 6  
Tél. 05 61 13 55 77 - Fax 05 61 13 55 09 - Email : frotsi-midi-pyrenees@frotsi.com

Plan régional de formation 2014

DÉFI CULTUREL - DÉFI QUALITÉ & DÉVELOPPEMENT DURABLE - DÉFI MISE EN RÉSEAU - DÉFI NUMÉRIQUE - DÉFI RESSOURCES INTERNES



# Coût de revient pour l'OT

- INSCRIPTION : 100 EUROS/PERSONNE POUR 10 JOURS DE FORMATION
- Frais pédagogiques pris en charge par l'OPCA/AGEFOS ( dans le cadre de la professionnalisation – différent en fonction de la structure )
- Frais de vie à la de L'OT ( déplacements, repas, hébergement



# Vers une reconnaissance....

- VAPM + Parcours de formation en langues vivantes en FOAD avec Euroformation = VAMP EXCELLENCE
- Pour permettre de proposer un titre dans le cadre d'une période de professionnalisation
- 12 décembre 2014 : Remise des diplômes de la première promo aux « 96 VAMP »



**Merci de votre attention...**