

mona

MISSION DES OFFICES DE TOURISME
nouvelle-aquitaine



**PROGRAMME DE
PROFESSIONNALISATION
DE LA BRANCHE TOURISME
2017**

UN PROGRAMME AU PLUS PRÈS DE VOS BESOINS

Cette année la MONA a construit un programme de professionnalisation complet pour accompagner tous les collaborateurs du réseau.

Il vous faut vous adapter aux récents regroupements ? Une nouvelle équipe est à manager ? L'implication et l'accompagnement de vos partenaires institutionnels et privés sont des priorités ? L'accueil et la relation client sont des actions à consolider ?

Faites vos choix sereinement avec les « **J'ai besoin de** » qui sont là pour vous aider à prioriser et trouver vos actions de professionnalisation dans le programme.

Vous pouvez également vous y retrouver avec « **Les thèmes** » du programme : Accueil / Management / Partenaires / Stratégie Marketing.

Parcours longs de professionnalisation, formations de 2 à 6 jours, webséminaires, rencontres du réseau, boîtes à outils thématiques... les formats de professionnalisation ne manquent pas pour vous accompagner dans l'évolution de vos compétences et de vos métiers.

Pour comprendre la construction de ce programme, rendez-vous sur <http://bit.ly/vidéoprogrammeMONA>

Ce programme de professionnalisation est réalisé avec l'appui de nos partenaires financeurs :



MODALITÉS D'INSCRIPTIONS

Toutes les inscriptions se font directement et uniquement en ligne sur la plateforme dédiée via vos comptes individuels. Retrouvez les liens pour vous inscrire directement dans chaque article du programme.

Si vous n'avez pas de compte individuel, vous devez le créer directement sur la plateforme en remplissant tous les champs demandés. Ils sont indispensables pour la gestion administrative et financière des fonds de formation.

Vous pouvez également modifier votre compte en cas de changement d'adresse mail, de nom, de structure...

Mot de passe oublié ? Pas de panique, vous pouvez tout signaler et gérer depuis la plateforme.

PUBLIC

L'ensemble des actions de professionnalisation est ouvert aux salariés de la branche tourisme (OT, ADT/CDT, CRT) et aux personnels tourisme des collectivités de la région Nouvelle-Aquitaine.

Pour les salariés hors région, l'accès à certaines actions pourra s'envisager au cas par cas. Deux conditions majeures : un nombre de places suffisant et l'assurance que le Relais Territorial régional de référence ne propose pas le même type d'action.

Pour les personnes extérieures (consultants, organismes de formation, privés, demailleurs d'emploi...), certaines Rencontres du Réseau et webséminaires pourront être accessibles selon le nombre de places disponibles. Pour les formations, l'étude se fera au cas par cas.

Le public cible est précisé pour chaque action de professionnalisation, il est nécessaire d'en tenir compte lors de votre inscription.

FORMATS DE PROFESSIONNALISATION

Rencontres nationales : Cette rencontre est de notoriété nationale, organisée sur le territoire régional, sur une thématique spécifique. La tarification reste spécifique à l'organisateur.

Rencontre du réseau : Ces rencontres permettent d'aborder un sujet pointu au travers d'interventions et témoignages réseau. La tarification comprend des frais d'inscription et des frais de repas.

Formation d'Intérêt Régional : il s'agit d'une formation, d'une courte durée, assurée par un organisme de formation habilité. La taille du groupe est idéalement comprise entre 12 et 16 personnes pour permettre la mise en place d'un contenu et de méthodes pédagogiques de qualité. Cette formation n'est ni certifiante, ni diplômante.

Formation qualifiante - Titres : Il s'agit d'une formation, d'une longue durée, assurée par un organisme de formation habilité. La taille du groupe n'excède pas 16 personnes. Cette formation est certifiante/diplômante. La tarification comprend des frais d'inscription et des frais de repas.

Période de professionnalisation : Il s'agit d'une formation, d'une longue durée (10 à 12 jours), assurée par un organisme de formation habilité. La taille du groupe n'excède pas 16 personnes. Cette formation n'est ni certifiante ni diplômante. La tarification comprend des frais d'inscription et des frais de repas.

Accompagnement VAE : Cet accompagnement est réalisé par la MONA avec des temps d'échanges collectifs en présentiel et individuels à distance. La tarification appliquée est celle fixée par les critères AGEFOS-PME. Des frais de repas peuvent être à prévoir lors des échanges collectifs en présentiel.

Webséminaire : Présentation à distance de courte durée assurée par un intervenant sur un sujet pointu ou d'actualité. C'est un rendez-vous gratuit.

MOOC : Il s'agit d'une formation entièrement en ligne, d'une durée définie, suivie individuellement mais favorisant les échanges entre participants.

Club : Un public clairement ciblé avec éventuellement un temps de travail prévu avec les participants. C'est un rendez-vous avant tout basé sur les échanges de bonnes pratiques. La tarification ne comprend que des frais de repas.

Groupe de travail : Chaque groupe se compose de structures volontaires et l'animation est assurée par un binôme structure/MONA, avec un objectif fixé dès le départ. Il est constitué sur lettre de commande et validé par le CA de la MONA. Des frais de repas peuvent être à prévoir

Programmes Locaux de Professionnalisation (interfilières) : Programmes conçus sur mesure dans les territoires engagés dans un projet de structuration lié à la politique régionale. Ils comprennent trois phases : sensibilisation, accompagnement collectif et formation, à destination du public office de tourisme et professionnels, en fonction du projet de territoire.

CONDITIONS TARIFAIRES

Toutes les conditions tarifaires appliquées aux différents formats de professionnalisation sont détaillés [en ligne](#).

POUR NOUS CONTACTER

 05 57 57 03 87

 professionnalisation@monatourisme.fr



Contexte

Pourquoi un parcours Post Loi NOTRe ? Où en est-on ?

Loi NOTRe et transfert de compétence, check. Diagnostic de territoire et des structures, check. Accompagnement juridique, check. Rétroplanning pour 2017, check. Transfert de personnels, nouveaux contrats de travail, convention d'objectifs et de moyens, organigramme nominatif, projet de territoire, plan d'actions pluri-annuel, check ? Maintenant que les règles du jeu sont définies, comment fonder des bases solides pour le nouvel office de tourisme ? Comment prioriser afin d'être opérationnel le plus rapidement possible ? Cadrage juridique, conseils en ressources humaines, bonnes pratiques de communication, quelques outils pour accompagner les managers dans cette seconde année de transition. Objectif : opérationnalité 2018 !

A quel moment s'en préoccuper ?

Tout de suite... si je suis en pleine fusion de structures ou que mon nouvel office de tourisme communautaire vient juste d'être créée.

Les enjeux et la vision stratégique ?

Nous sommes sur les fondations d'une structuration touristique d'un territoire. Beaucoup de choses sont à reconstruire avec de nombreux partenaires, d'élus et l'équipe bien sûr.

PROJET
ORGANISATION
COMMUNICATION
PLANIFICATION
EQUIPE
JURIDIQUE



Le public

Directeurs, administrateurs, chargés de mission des collectivités, élus des offices de tourisme et des collectivités.



Les actions de professionnalisation suggérées dans le cadre de ce parcours

Thème

FORMATIONS D'INTÉRÊT REGIONAL

- ▶ Techniques de management : accompagner ses équipes au changement  Management

WEBSÉMINAIRES

- ▶ 365 jours en EPIC  Management
- ▶ 365 jours en asso  Management
- ▶ 365 jours en SPA  Management
- ▶ Les essentiels en droit du travail et du transfert : nouvel office, nouvelle équipe, nouveaux locaux  Management



Retrouvez toutes les actions en détail, les inscriptions et les ressources en ligne sur

www.monatourisme.fr/j-ai-besoin-de-poser-les-bases-de-ma-nouvelle-structure/

Vos gribouillages

Vos référents à la MONA



Charlotte



Jean-Luc



Contexte

Les structures évoluent et avec elles, les attentes et besoins des salariés. Entre gérer une petite structure polyvalente et un office de tourisme professionnel avec 15, 20, 50 salariés, la marche est haute, et les implications importantes. Dans les équipes installées, j'ai aussi parfois besoin de remobiliser les troupes et de réorganiser mes ressources humaines. Ressources humaines ? Et si on parlait de richesses humaines ? Côté manager, comment insuffler une dynamique active de son personnel ? Comment développer le sens de l'équipe, la foi en son entreprise ? Comment créer un second souffle auprès de mes collègues ? Comment mettre les technologies au service des RH ? Côté salarié : comment surprendre ma hiérarchie par un projet ? Comment rebondir dans une nouvelle structure ? Côté équipe : comment mener ensemble la révolution au sein de notre structure ? De nombreuses questions, un seul fil rouge : la construction d'une véritable stratégie RH.

A quel moment s'en préoccuper ?

A n'importe quel moment de la vie de la structure, pour s'adapter aux besoins de l'équipe. Après un regroupement, pour organiser mon équipe. Après plusieurs années de vie de l'office, quand je sens un désengagement des salariés ou que la structure a besoin d'un second souffle.

Les enjeux et la vision stratégique ?

Il s'agit de l'évolution du management mais aussi de la prise en compte de nouveaux modes de formation et professionnalisation des acteurs. La MONA cherche à accompagner les offices de tourisme vers la notion d'entreprise libérée et une prise en compte croissante du bien-être des salariés. L'objectif est de faire évoluer les structures vers des offices de tourisme modernes avec un management adapté aux enjeux du travail d'aujourd'hui. L'organisation du travail centrée sur l'humain est une des entrées principales que vient appuyer la partie « professionnalisation » de l'appel à projets régional de la Région Nouvelle-Aquitaine.



EQUIPE BIENVEILLANCE
EXPÉRIENCE ENTREPRISE
ENGAGEMENT EXPÉRIENCE SALARIÉ
RH



Le public

Managers, directeurs des Ressources Humaines de la branche tourisme.



Les actions de professionnalisation suggérées dans le cadre de ce parcours

Thème

RENCONTRE RÉSEAU

- ▶ Les nouveaux modes d'organisation pour des structures multi-sites Management
- ▶ Mon quotidien en tant que manager intermédiaire Management

FORMATIONS D'INTÉRÊT REGIONAL

- ▶ Techniques de management : Affirmer son leadership et animer une dynamique d'équipe  Management
- ▶ Techniques de management : Accompagner ses équipes au changement  Management
- ▶ Management et droit social : Prévenir les contentieux en droit social (niveau 1)  Management
- ▶ Management et droit social : Prévenir les contentieux en droit social (niveau 2)  Management
- ▶ Qualité de vie au travail, qualité de vie au travail : prévenir les risques psychosociaux de mes collaborateurs et élaborer mon document unique de sécurité  Management

WEBSÉMINAIRES

- ▶ Des entretiens annuels et professionnels au plan de formation - saison 2  Management
- ▶ La gestion du planning RH selon Marlène  Management
- ▶ Les essentiels emploi et handicap  Management
- ▶ Les bonnes pratiques dans les entreprises libérées  Management
- ▶ Les outils de communication interne : visio  Management
- ▶ Les outils de communication interne : téléphonie, chat, ...  Management



Retrouvez toutes les actions en détail, les inscriptions et les ressources en ligne sur

www.monatourisme.fr/jai-besoin-dorganiser-les-ressources-humaines-au-sein-de-ma-structure/

Vos gribouillages

Vos référents à la MONA



Fabien



Florent



Contexte

En parcourant mon territoire en long en large et en travers, je peux faire des centaines de kilomètres. Qu'est-ce que c'est vaste ! Bienvenue dans l'organisation touristique du XXIème siècle, une structure éclatée dont le challenge principal est d'arriver à conserver de la proximité avec ses équipes, ses élus, ses prestataires.

Objectif : une organisation interne et externe performante qui permette aux salariés de se sentir engagés dans le projet, aux élus d'être écoutés, aux prestataires d'être accompagnés, aux touristes d'être accueillis et fidélisés, in fine au territoire de se développer.

Concrètement, par où je commence pour construire cette base d'organisation ? Comment trouver des moyens de communication rapides et performants avec mon équipe ? Comment réunir l'équipe régulièrement ? Comment gérer la complémentarité BIT / siège ? Comment devenir un manager "chef d'orchestre" avec une équipe autonome ? Comment engager au mieux toute l'équipe dans les projets ?

A quel moment s'en préoccuper ?

Voilà des sujets qui peuvent questionner après un regroupement afin de repenser l'organisation du travail sur le territoire nouvellement constitué. C'est aussi des thèmes à aborder en cours de route pour faire face à des problématiques de distance ou repenser l'organisation interne. Distance, performance et efficacité sont totalement complémentaires au besoin de poser les bases d'une nouvelle structure.

Les enjeux et la vision stratégique

Il s'agit de construire une organisation interne en réseau qui doit tenir compte de l'évolution des territoires. Cela passe par la mise en place du travail flexible, d'un fonctionnement en mode projet avec des outils adaptés et une organisation définie. L'objectif de la MONA pour les années à venir est de répondre aux enjeux pour les offices de tourisme et les collectivités établis sur des territoires vastes, mais aussi pour les ADT/CDT/CRT et la Région qui font face à ces problématiques. Organisation de l'entreprise dans l'espace et process de fonctionnement sont des entrées principales que viennent appuyer les parties « professionnalisation » et « optimisation du fonctionnement des offices de tourisme » de l'appel à projets régional de la Région Nouvelle-Aquitaine.





Le public

Managers, chargés de mission des collectivités, chefs de projet coordinateur de la branche tourisme.



Les actions de professionnalisation suggérées dans le cadre de ce parcours

	Thème
RENCONTRE RÉSEAU	
▶ Les nouveaux modes d'organisation pour des structures multi-sites	Management
WEBSÉMINAIRES	
▶ 365 Jours en EPIC 	Management
▶ 365 jours en association 	Management
▶ 365 jours en SPA 	Management
▶ Les outils de communication interne : visio 	Management
▶ Les outils de communication interne : téléphonie, chat, ... 	Management



Retrouvez toutes les actions en détail, les inscriptions et les ressources en ligne sur

[www.monatourisme.fr/
jai-besoin-de-construire-
une-organisation-alliant-
distance-performance-et-](http://www.monatourisme.fr/jai-besoin-de-construire-une-organisation-alliant-distance-performance-et-)

Vos gribouillages

Vos référents à la MONA



Charlotte



Jean-Luc



Jean-Baptiste



Contexte

Malgré les regroupements, on ne sera jamais une grosse structure. Je suis un territoire de découverte et le tourisme n'est pas une priorité. Mais il fait partie des leviers de développement local, et dans mon petit territoire en milieu rural, on est inventif et créatif !

Comment capter les flux des destinations voisines ? Comment mutualiser des ressources et outils, tisser des partenariats ? Comment être à la fois polyvalent et efficace ? Comment faire travailler les autres pour moi ? Ou peut-être, comment inventer un nouveau modèle d'office de tourisme rural ?

Une réflexion commune sera menée entre offices de tourisme néo-aquitains, permettant de dégager des problématiques communes, et de répondre à plusieurs de ces questions.

Les enjeux et la vision stratégique

Le tourisme diffus en milieu rural : quel est son avenir ? La question se pose : que deviendront les petits offices de tourisme à l'horizon 2020/2030 ? Quels nouveaux modèles inventer dans ces territoires ruraux ?

Cela passe par des positionnements clairs sur le fonctionnement : encourager le collaboratif, le participatif, la créativité, l'innovation.

PROXIMITÉ
POLYVALENCE
EQUIPE
PARTENARIATS
LOCAL



Le public

Managers, conseillers en séjour des offices de tourisme uniquement.



Les actions de professionnalisation suggérées dans le cadre de ce parcours

Thème

FORMATIONS D'INTÉRÊT REGIONAL

▶ Metteur en scène de territoire : travailler et communiquer avec ses prestataires	Partenaires
▶ Metteur en scène de territoire : travailler et communiquer avec ses habitants	Partenaires
▶ Conseil éclairé : adapter son conseil et inciter à la vente	Accueil
▶ Accessibilité : accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap	Accueil
▶ TOEIC	Accueil

WEBSÉMINAIRES

▶ Offices de tourisme et collectivités locales 	Partenaires
--	-------------

GROUPE DE TRAVAIL

▶ Offices de tourisme en milieu rural	Partenaires
---------------------------------------	-------------



Retrouvez toutes les actions en détail, les inscriptions et les ressources en ligne sur

[www.monatourisme.fr/
jai-besoin-d-inventer-des-
solutions-pour-ma-petite-
structure/](http://www.monatourisme.fr/jai-besoin-d-inventer-des-solutions-pour-ma-petite-structure/)

Vos gribouillages

Vos référents à la MONA



Laure



Fabien





Contexte

Connaître mes clients sur le bout des doigts et anticiper leurs demandes. Développer une culture partagée de la relation client sur ma destination. Apporter le bon service et la bonne information au bon endroit et au bon moment. Ce sont quelques-uns des objectifs incontournables à atteindre aujourd'hui afin de rester compétitif dans la relation client.

Penser client à tous les étages tout simplement ! C'est en effet facile à dire mais pas si facile à faire. Par quel bout prendre ce besoin dans mon organisation puis ma stratégie et mes actions ? La formation des experts locaux de la destination, la mise en place d'un Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information, le travail étroit avec des partenaires touristiques, casser les silos dans la conduite des projets sont quelques-unes des réponses.

Un accueil au top en est le socle mais il faut aller plus loin. Une relation client humaine, personnalisée et aussi émotionnelle tout au long du cycle de voyage. L'engagement dans les messages et les conseils touristiques n'ont aussi de sens que si un objectif marketing n'est pas clairement déterminé. Fidéliser !

Les enjeux et la vision stratégique

Il s'agit de répondre aux besoins exprimés par les clientèles. Il s'agit aussi de savoir les anticiper pour être au plus près des services attendus. Ces réponses amènent les offices de tourisme et leurs partenaires vers la personnalisation, le sur mesure, l'expertise, la relation humaine à forte valeur ajoutée. Placer le client au centre de la réflexion, c'est un long chemin. Cela touche au management, à la gouvernance, au marketing et à toutes les strates de la structure. La partie Accueil et Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI) de l'appel à projets régional de la Région Nouvelle-Aquitaine répond à cette logique. La gestion de la relation client (GRC) en est l'une des applications.



Le public

Salariés de la branche tourisme.



	Thème
RENCONTRE RÉSEAU ▶ L'excellence du service client & l'excellence du community management de destination	Accueil
FORMATIONS D'INTÉRÊT REGIONAL ▶ SADI : monter son projet d'accueil hors les murs en mode créativité ▶ Eréputation : maîtriser la stratégie de sa destination ▶ Conseil éclairé : adapter son conseil et inciter à la vente ▶ Produit d'accueil : ré-enchanter ses visites guidées ▶ Produit d'accueil : créer sa boutique pour 2018 ▶ Produit d'accueil : optimiser son activité boutique ▶ Accessibilité : accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap ▶ Tourisme durable : développer son activité commerciale sur le tourisme de nature ▶ Accompagnement des prestataires : conseiller ses meublés en home staging ▶ Accompagnement des prestataires : commercialiser en ligne ▶ Metteur en scène de territoire : travailler et communiquer avec ses habitants ▶ TOEIC ▶ Mooc Accueil	Accueil Stratégie marketing Accueil Accueil Accueil Accueil Partenaires Accueil Stratégie marketing Partenaires Accueil Accueil
WEBSÉMINAIRES ▶ Cadre juridique pour l'utilisation des données clients ▶ Connaissance des marchés étrangers	Partenaires Stratégie marketing
CLUB ▶ Services commerciaux	Partenaires



Retrouvez toutes les actions en détail, les inscriptions et les ressources en ligne sur

www.monatourisme.fr/jai-besoin-de-reflechir-a-ma-strategie-daccueil-et-de-relation-client/

Vos référents à la MONA



Hélène



Laure



Jean-Baptiste



Florent



Contexte

Le tourisme se «territorialise». Il est de plus en plus intégré dans les stratégies de développement local. Transversalité et perméabilité avec les autres secteurs du développement économique et de la vie locale s'accroissent. Il doit donc être intégré dans la réflexion stratégique transversale, aux côtés de culture, transports, économie, aménagement, développement durable, et tant d'autres. Cette organisation du territoire dépend d'un facteur essentiel : un bon fonctionnement du réseau d'acteurs sur le territoire. En première ligne : le binôme office de tourisme, collectivité, socioprofessionnels.

A quel moment s'en préoccuper ?

En amont de l'action, pour construire un projet de territoire partagé entre l'office de tourisme, les collectivités et les acteurs touristiques et locaux. En aval du projet, pour animer le réseau d'acteurs et coordonner le projet.

Les enjeux et la vision stratégique

Le tourisme se «territorialise». Il est de plus en plus intégré dans les stratégies de développement local. Transversalité et perméabilité avec les autres secteurs du développement économique et de la vie locale s'accroissent. Il doit donc être intégré dans la réflexion stratégique transversale, aux côtés de culture, transports, économie, aménagement, développement durable, et tant d'autres. Cette organisation du territoire dépend d'un facteur essentiel : un bon fonctionnement du réseau d'acteurs sur le territoire. En première ligne : le binôme office de tourisme, collectivité, socioprofessionnels.



Le public

Directeurs, chargés de développement, chargés de relation prestataires, chargés de mission des collectivités, gestionnaires d'équipements, administrateurs, élus, directeur général des services des offices de tourisme et collectivités, ADT/CDT.



Les actions de professionnalisation suggérées dans le cadre de ce parcours

	Thème
FORMATIONS D'INTÉRÊT REGIONAL	
▶ Metteur en scène de territoire : travailler et communiquer avec ses prestataires	Partenaires
▶ Metteur en scène de territoire : travailler et communiquer avec ses habitants	Partenaires
▶ Pilotage financier : optimiser le fonctionnement d'une association 	Management
▶ Pilotage financier : optimiser le fonctionnement d'un EPIC, d'une régie 	Management
▶ Taxe de séjour : collecter, animer, optimiser	Partenaires
WEBSÉMINAIRES	
▶ Financements européens : comment s'y prendre ? 	Partenaires
▶ Offices de tourisme et collectivités locales 	Partenaires
▶ L'OT, AMAP du tourisme	Partenaires
▶ Terra aventura	Stratégie Marketing
▶ L'animation de réunions en mode créativité	Partenaires
▶ Les essentiels du code des marchés publics 	Management
▶ Les essentiels de la délégation de service public 	Partenaires
GROUPE DE TRAVAIL	
▶ Communiquer sur le rôle de l'office de tourisme auprès des élus	Partenaires



Retrouvez toutes les actions en détail, les inscriptions et les ressources en ligne sur

<http://www.monatourisme.fr/jai-besoin-de-construire-et-animer-mon-projet-de-territoire/>

Vos gribouillages

Vos référents à la MONA



Charlotte



Jean-Luc



Florent



Contexte

Regroupements d'offices de tourisme, baisse des fonds publics, économie collaborative, une profonde mutation du secteur touristique est en cours. Nos modèles économiques sont à repenser en profondeur, pour réfléchir au meilleur financement adapté à chaque type de projet. Booster de nouvelles missions, de nouveaux projets, développer sa capacité de négociation ou tout simplement optimiser l'existant sont des travaux à mener pour envisager de façon sereine l'avenir de nos structures et de nos destinations. Les actions proposées ici ont pour objectif d'optimiser le pilotage de ma structure.

A quel moment s'en préoccuper ?

Si j'ai un nouveau projet et que je me demande comment le financer, c'est le moment. A tout moment de la vie de la structure, un «check up» sur le pilotage financier peut être bienvenu !

Les enjeux et la vision stratégique

Le secteur touristique est disrupté : les modèles économiques sur lesquels s'appuient les organismes locaux de tourisme sont à ré-inventer. réfléchir au meilleur type de financement en fonction du projet devient un préalable.

D'une part négocier son budget auprès de la collectivité en fonction du projet défini, optimiser les ressources comme la taxe de séjour, d'autre part, aller chercher d'autres types de financements, pour compléter l'autofinancement manquant, ou pour réaliser de nouveaux projets.



Le public

Responsables finances, directeurs, régisseurs de la taxe de séjour, techniciens des collectivités et de la branche tourisme.



Les actions de professionnalisation suggérées dans le cadre de ce parcours

	Thème
FORMATIONS D'INTÉRÊT REGIONAL	
▶ Comptabilité publique M4 : connaître les règles	Management
▶ Fiscalité EPIC : maîtriser les modalités de gestion	Management
▶ Pilotage financier : optimiser le fonctionnement d'une association 	Management
▶ Pilotage financier : optimiser le fonctionnement d'un EPIC, d'une régie 	Management
▶ Taxe de séjour : collecter, animer, optimiser	Partenaires
WEBSÉMINAIRES	
▶ Financements européens : comment s'y prendre ? 	Partenaires
▶ Les conditions générales de vente dans la commercialisation : point juridique	Partenaires
▶ Le sponsoring et le mécénat : comment s'y prendre ? 	Partenaires
CLUB	
▶ Cost Killer 	Management



Retrouvez toutes les actions en détail, les inscriptions et les ressources en ligne sur

<http://www.monatourisme.fr/jai-besoin-de-developper-mes-ressources-financieres/>

Vos gribouillages

Vos référents à la MONA



Charlotte



Laure

J'AI BESOIN DE ...

d'avoir du contenu qualifié pour parler de ma destination



Contexte

La qualité des contenus est une priorité dans nos métiers pour accroître la notoriété de nos destinations. L'accueil et la promotion n'ont jamais été autant impactés par l'arrivée de nouveaux acteurs dans le secteur du tourisme. C'est pourquoi plusieurs questions se posent : Comment produire du contenu de qualité en interne ? Comment raconter son territoire ? Comment mieux connaître mes clientèles et notamment étrangères ? Comment s'appuyer sur les communautés (presse, habitants, influenceurs...) et travailler avec elles ? Un seul objectif : agréger et produire du contenu qualifié pour communiquer sur ma destination.

A quel moment s'en préoccuper ?

Une fois que ma structure est en place et organisée sur des bases solides, je spécialise un pôle ou un poste sur la production de contenus.

Les enjeux et la vision stratégique

La carte à jouer des offices de tourisme, c'est la production et l'agrégation de contenu de qualité. En effet, toute la stratégie de communication et de promotion des structures touristiques institutionnelles est à repenser.



PATRIMOINE PHOTOS COMMUNITY MANAGEMENT
VIDEOS TRADITIONS HISTOIRE
SAVOIRS FAIRE



Le public

Community manager, Reporters, ANT, chargés de promotion, des relations presse de la branche tourisme.



Les actions de professionnalisation suggérées dans le cadre de ce parcours

	Thème
<p>RENCONTRE RÉSEAU</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ L'excellence du service client & l'excellence du community management de destination 	Accueil
<p>FORMATIONS D'INTÉRÊT REGIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Websocial/webmarketing niveau 2 : affiner sa compétence de community manager de destination ▶ Relations média : entretenir efficacement ses relations avec la presse et avec les communautés d'influenceurs ▶ Production de contenu : travailler sa fibre artistique et renforcer l'identité de son territoire dans ses productions ▶ Production de contenu : développer son autonomie de production ▶ Produit d'accueil : ré-enchanter ses visites guidées ▶ Maîtrise de la qualité en projet web - certification opquast 	Stratégie Marketing Stratégie Marketing Stratégie Marketing Stratégie Marketing Accueil Stratégie Marketing
<p>WEBSÉMINAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Présentation certification opquast : maîtrise de la qualité web ▶ Connaissance des marchés : enfants, familles, les bonnes pratiques ▶ Websocial niveau 1 : les bonnes questions à se poser avant de mettre une stratégie sur les réseaux sociaux ▶ Comment organiser un instameet ? ▶ Comment repérer et organiser un accueil de bloggeurs sur son territoire ? ▶ Comment surprendre les journalistes lors d'accueils presse ? 	Stratégie Marketing Stratégie Marketing Stratégie Marketing Stratégie Marketing Stratégie Marketing Stratégie Marketing



Retrouvez toutes les actions en détail, les inscriptions et les ressources en ligne sur

<http://www.monatourisme.fr/jai-besoin-de-mameliorer-dans-la-production-de-contenu-pour-faire-parler-de-ma-destination/>

Vos gribouillages

Vos référents à la MONA



booster mes supers-pouvoirs de manager



Contexte

La direction d'une structure, c'est top ! Mais il faut quand même être bien armé, d'autant que les structures ressemblent de plus en plus à de petites, voire moyennes entreprises. Comment devenir un chef d'orchestre de structure ? Connaître le droit social sur le bout des doigts et être en capacité de prévenir les contentieux ? Comment reconstruire un plan marketing ? Comment améliorer mes compétences en pilotage financier ? Comment mettre en place des outils d'observation ? Suivez-le logo Superman pour repérer les modules indispensables à tout Super(wo)manager !

Les enjeux et la vision stratégique

La formation des managers est indispensable. Le management est un métier à part entière d'autant plus que les équipes sont de plus en plus nombreuses.



MANAGEMENT
PILOTAGE
SUPERMAN
SUPERWOMAN



Le public

Manager de la branche tourisme.

Vos gribouillages



Retrouvez toutes les actions en détail, les inscriptions et les ressources en ligne sur

<http://www.monatourisme.fr/jai-besoin-de-booster-mes-supers-pouvoirs-de-manager/>



FORMATIONS D'INTÉRÊT REGIONAL

- ▶ Techniques de management : Affirmer son leadership et animer une dynamique d'équipe  Management
- ▶ Techniques de management : accompagner ses équipes au changement  Management
- ▶ Management et droit social : prévenir les contentieux en droit social (niveau 1)  Management
- ▶ Management et droit social : prévenir les contentieux en droit social (niveau 2)  Management
- ▶ Qualité de vie au travail : prévenir les risques psychosociaux de mes collaborateurs et élaborer mon document unique de sécurité  Management
- ▶ Pilotage financier : optimiser le fonctionnement d'une association  Management
- ▶ Pilotage financier : optimiser le fonctionnement d'un EPIC, d'une régie  Management

WEBSÉMINAIRES

- ▶ Des entretiens annuels et professionnels au plan de formation - saison 2  Management
- ▶ Les essentiels en droit du travail et du transfert : nouvel office, nouvelle équipe, nouveaux locaux  Management
- ▶ 365 jours en EPIC  Management
- ▶ 365 jours en association  Management
- ▶ 365 jours en SPA  Management
- ▶ La gestion du planning RH selon Marlène  Management
- ▶ Financements européens : comment s'y prendre ?  Partenaires
- ▶ Offices de tourisme et collectivités locales  Partenaires
- ▶ Les essentiels emploi et handicap  Management
- ▶ Les bonnes pratiques dans les entreprises libérées  Management
- ▶ Les essentiels du code des marchés publics  Management
- ▶ Les essentiels de la délégation de service public  Partenaires
- ▶ Les outils de communication interne : visio  Management
- ▶ Les outils de communication interne : téléphonie, chat, ...  Management
- ▶ Le sponsoring et le mécénat : comment s'y prendre ?  Partenaires

CLUB

- ▶ Cost Killer  Management

Vos référents à la MONA



Charlotte



Fabien



Florent

Rendez-vous					
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
AG MONA & journée des directeurs				05	
Le NAtour 2017	12, 17, 18, 24, 31	01, 09, 14, 21, 22, 28	07		
365 jours en EPIC			08		
365 jours en association			15		
365 jours en SPA			22		
Les essentiels en droit du travail et du transfert : nouvel office, nouvelle équipe, nouveaux locaux		15			
Mon quotidien en tant que manager intermédiaire					
Techniques de management : affirmer son leadership et animer une dynamique d'équipe					G1 : 10, 11 & 12
Techniques de management : accompagner ses équipes au changement			G1 : 09 & 10	G1 : 04	
Management et droit social : prévenir les contentieux en droit social (niveau 1)					
Management et droit social : prévenir les contentieux en droit social (niveau 2)					
Qualité de vie au travail : prévenir les risques psychosociaux de mes collaborateurs et élaborer mon document unique de sécurité				13 (9h > 11h)	11 (9h > 11h)
Des entretiens annuels et professionnels au plan de formation - saison 2		08			
Les essentiels emploi et handicap					31
Les bonnes pratiques dans les entreprises libérées					
La gestion du planning RH selon Marlène				12	
Les nouveaux modes d'organisation pour des structures multi-sites					
Les outils de communication internes : visio					
Les outils de communication internes : téléphonie, chat,...					
ET13 : Les Rencontres Nationales du E-tourisme institutionnel					
L'excellence du service client & l'excellence du Community Management de Destination					30
SADI : monter son projet d'accueil hors les murs en mode créativité					
Accompagnement des prestataires : commercialiser en ligne		08, 09 & 10			
Accompagnement des prestataires : conseiller ses meublés en home staging					
Éréputation : maîtriser la stratégie de sa destination				G1 : 10 & 11 G2 : 13 & 14	
Produit d'accueil : ré-enchanter ses visites guidées		G1 : 13 & 14			
Conseil éclairé : adapter son conseil et inciter à la vente					

Jun	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	
					13		
					G2 : 08,09 & 10		
					G2 : 07 & 08	G2 : 05	
15 & 16							
					30	1	
15 (9h > 11h)	13 (9h > 11h)			12 (9h > 11h)	09 (9h > 11h)	07 (9h > 11h)	
	05						
			25				
						06	
						13	
				17 & 18			
					21 & 22		
				x		x	
					G2 : 06 & 07		
					06 & 07		

Rendez-vous					
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
Produit d'accueil : créer sa boutique pour 2018					
Produit d'accueil : optimiser son activité boutique			30 & 31		
Tourisme durable : développer son activité commerciale sur le tourisme de nature					
Accessibilité : accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap	G6 : 26 & 27				
TOEIC					
Titre "Accueils touristiques"	J3/4 : 24 & 25	J5/6 : 09 & 10			J8/9 : 22 & 23 J10/11 : 30 & 31
Titre "Chargé de projets etourisme"		J3/J4 : 06 & 07	J5 : 10 J6/7/8 : 27, 28 & 29		J9/10/11 : 29, 30 & 31
Titre "Chargé de projets etourisme" par la voie VAE			07		
MOOC Accueil France					
Cadre juridique pour l'utilisation des données clients					
Connaissance des marchés étrangers					
Club Services commerciaux			20 & 21		
Metteur en Scène de Territoire : travailler et communiquer avec ses habitants					
Metteur en Scène de Territoire : travailler et communiquer avec ses prestataires					04 & 05
Les essentiels du code des marchés publics					
Offices de tourisme et collectivités locales					10
Les essentiels de la délégation de service public					
L'OT, AMAP du tourisme					
L'animation de réunions en mode créativité					
Terra Aventura: lancement de saison !					
Taxe de séjour : collecter, animer, optimiser					G1 : 11 & 12
Comptabilité publique M4 : connaître les règles			16 & 17		
Fiscalité EPIC : maîtriser les modalités de gestion		08 & 09			
Pilotage financier : optimiser le fonctionnement d'un EPIC, d'une régie					
Pilotage financier : optimiser le fonctionnement d'une association					
Les conditions générales de vente dans la commercialisation : point juridique					

2017							Qui de votre équipe?
Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	
				09 & 10			
08 & 09							
				x	16 & 17		
Dates à définir avec le formateur							
			J12/13 : 13 & 14 J14/15 : 21 & 22 J16 : 26	J16 : 10 & 20		J20/21 : 05 & 06	
						J20/21 : 05 & 06	
					14		
Dates à définir							
			13				
				Suisse : 4 Belgique : 11	Canada : 29		
						07 & 08	
			15				
			20				
			27				
14							
28							
21							
G2 : 08 & 09							
Dates à définir							
Dates à définir							
				25			

Rendez-vous					
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
Le sponsoring et le mécénat : comment s'y prendre ?					
Financements européens : comment s'y prendre ?					03
Club "Cost-killer"				13	
Websocial/webmarketing niveau 2 : affiner sa compétence de community manager de destination					x
Relations Média : entretenir efficacement ses relations avec la presse et avec les communautés d'influenceurs					G1 : 05 (9h30 > 10h30) en ligne
Production de contenu : travailler sa fibre artistique et renforcer l'identité de son territoire dans ses productions					
Production de contenu : développer son autonomie de production					
Maîtrise de la qualité en projet web - Certification Opquast					
Comment organiser un instameet ?					
Comment repérer et organiser un accueil de bloggeurs sur son territoire ?					
Comment surprendre les journalistes lors d'accueils presse ?					
Connaissance des marchés : enfants, familles, les bonnes pratiques				05	
Websocial niveau 1 : les bonnes questions à se poser avant de mettre une stratégie sur les réseaux sociaux					
Certification Opquast : maîtrise de la qualité web		17			

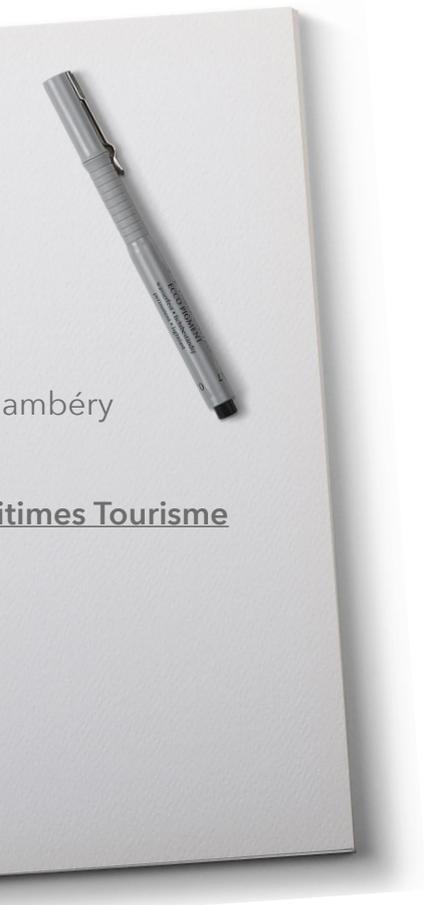
AUTRES DATES À NOTER DANS VOS AGENDAS:

31^e édition du Congrès national des Offices de Tourisme
du jeudi 28 septembre au samedi 30 septembre 2017 à Ch

Retrouvez la [liste des accompagnements de Charente Mar](#)

Retrouvez la [liste des formations pour le SIT Sirtaqui](#)

2017							Qui de votre équipe?
Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	
						20	
G1 : 06				G2 : 06 (9h30 > 10h30) en ligne	G2 : 14		
			07 & 08				
01 & 02							
Dates à définir avec le formateur							
					08		
					15		
					22		
		30					





Ce programme de professionnalisation est réalisé avec l'appui de nos partenaires financeurs :



POUR VOUS INSCRIRE



Pour consulter le programme complet et finaliser votre inscription, rien de plus simple : rendez-vous sur la **plateforme d'inscription en ligne**.

Créez votre compte personnel, rendez-vous sur l'onglet "Professionnalisation", inscrivez-vous aux actions 2017 via le panier... vous recevrez alors toutes les informations relatives à ces rendez-vous. Une convocation sera envoyée à J-30 de la formation.

Nous vous invitons à bien remplir tous les champs nécessaires et à mettre à jour régulièrement vos informations personnelles et celles concernant votre structure.

Visionnez la vidéo pour comprendre comment s'inscrire aux formations:
http://bit.ly/tuto_formationMONA



POUR NOUS CONTACTER



05 57 57 03 87



professionnalisation@monatourisme.fr

mona
 MISSION DES OFFICES DE TOURISME
 nouvelle-aquitaine

Mona
 60-64 rue Joseph Abria
 33000 BORDEAUX

www.monatourisme.fr
 mona@monatourisme.fr
 05.57.57.03.88

