

Cahier des charges

Action de formation professionnelle

Formation d'Intérêt Régional

CODE ACTION : FIR70

Intitulé de l'action : Accompagnement prestataires : travailler son marketing de services

IMPORTANT : organisme de formation, nous vous invitons à lire attentivement le document intitulé "Avant propos - Appel à candidature MONA" avant de vous lancer dans la rédaction de votre réponse.

Remarque : dans le propos introductif de chaque formation, l'organisme de formation retenu prendra quelques minutes pour rappeler aux participants le contexte du programme de professionnalisation 2018 de la branche tourisme, du commanditaire (MONA) et des partenaires financeurs. Cette présentation sera fournie par le commanditaire avant le démarrage de la formation.

Contexte de l'action :

Les opérateurs touristiques sont des acteurs clés de la destination. Dans un objectif de gestion de la relation client à 360° sur la destination, l'office de tourisme s'implique aussi dans la gestion de sa relation avec les prestataires. Il est à la fois partenaire sur certaines actions de promotion, d'accueil, de commercialisation, mais aussi conseiller, prestataire de différents services auprès de ces acteurs. Comment construire une relation de partenariat durable ? Comment définir une stratégie de marketing de service permettant de répondre aux besoins et aux attentes des acteurs locaux ? Comment passer de la détection des besoins à la proposition d'actions et de services ? Comment développer une stratégie permettant d'assurer un autofinancement à l'office de tourisme : quels tarifs, quelle rentabilité des services ? Comment la communiquer ? Telles sont les questions que se posent aujourd'hui nombre d'offices de tourisme. Cette formation est destinée à des salariés en charge de la relation prestataires, ayant déjà défini une stratégie et souhaitant aller plus loin. Il s'agit donc d'un niveau avancé avec des pré-requis, et pas du niveau 1 sur l'animation d'un réseau. Cette formation ne traitera pas des différentes thématiques pouvant faire l'objet d'un accompagnement des prestataires (poursuite ANT, commercialisation en ligne, e-réputation, websocial, webmarketing), mais bien de la stratégie générale que peuvent adopter les offices de tourisme.

Objectif(s) de la formation :

- Adapter sa stratégie de marketing de service auprès des prestataires, pour une meilleure appropriation et coconstruction, avec l'équipe et avec les partenaires

Principaux thèmes travaillés lors de ce module de formation :

- Connaissance des prestataires : leur activité, leurs attentes, leurs problématiques
- Passer de la détection des besoins à la proposition d'actions concrètes
- Le marketing de service : qu'est-ce que c'est ? comment le construire ? quels tarifs pour quelles prestations ?
- La relation client avec les prestataires : stratégies et outils de communication, de vente de prestations et de co-construction

A la fin de la formation : il sera vivement recommandé d'établir avec chaque stagiaire les points clés qu'il aura retenu et la manière dont il établira une restitution auprès de sa structure (direction et collègues).

Public concerné :

Responsables de la relation prestataires, salariés en charge d'un portefeuille prestataires, ayant déjà mis en place une stratégie de relation prestataires.

Pré-requis nécessaires :

- Etre en charge de la stratégie de relation prestataires
- Avoir mis en place un marketing de service

A l'issue de l'action, le participant sera en capacité de :

- Maîtriser et coordonner la construction d'un marketing de service à destination de ses prestataires, avec ses collègues en charge de l'accompagnement des prestataires
- Adapter sa stratégie de communication et de prestation de service à ses différentes cibles
- Mieux communiquer avec ses prestataires
- Etablir des relations de partenariats favorisant la co construction de la stratégie de la destination
- Favoriser l'appropriation d'une stratégie de gestion de la relation prestataire au sein de la structure

Méthodes pédagogiques :

Il est conseillé à l'organisme d'alterner les séquences de travail, de varier entre les temps d'apprentissages théoriques et les mises en pratique.

L'organisme devra s'assurer de la bonne compréhension du groupe et de l'adhésion du groupe au déroulé proposé.

Il est vivement recommandé de présenter les techniques d'animation et de les décrire dans la proposition écrite en mentionnant leur objectif pédagogique.

Matériel pédagogique :

L'organisme précisera dans sa réponse le matériel pédagogique dont il disposera ou dont il souhaiterait disposer pour réaliser l'action.

Evaluation et suivi :

Il est proposé que chaque journée 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 (sous-traitant) sera réalisée auprès des participants.

Une attestation de fin de formation sera remise par le formateur (sous-traitant) à chaque participant.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par le commanditaire aux participants à la fin du module de formation.

Un SAV des actions post-formation à 6 mois du formateur (sous-traitant) sera réalisé auprès des participants afin d'évaluer la réalisation des actions et leurs pertinences.

Durée de l'action par groupe :

2 journées

Période privilégiée :

Printemps 2018

Nombre de groupe à constituer :

2 groupes

Nombre de participant prévisionnel par groupe :

- 8 participants minimum
- 16 participants maximum

Lieu(x) :

Lieu à définir en Nouvelle-Aquitaine.

Contenu de la réponse attendue :

Chaque projet de candidature sera envoyé sous la forme d'une note méthodologique prenant en compte les critères suivants :

- Garanties et capacités techniques, financières et professionnelles : numéro d'enregistrement en tant qu'organisme de formation, assurance professionnelle
- Si votre organisme est assujéti ou non à TVA
- Rappels du contexte et des objectifs de la formation
- Détails des modules et leurs objectifs pédagogiques par demi-journée
- Méthodes pédagogiques et moyens matériels envisagés par demi-journée
- Mises à disposition de supports
- Présentation du ou des intervenants (compétences et CV)
- Mise en forme d'un programme de formation sur 1 ou 2 pages diffusable auprès des participants selon modèle communiqué par la MONA téléchargeable en cliquant sur ce [lien](#) (à compléter uniquement les parties «contexte», «intervenants», «objectifs pédagogiques», «programme», «méthodes pédagogiques», «matériel nécessaire», «évaluation de la formation» :
- Références et actions déjà mises en oeuvre ayant une finalité similaire à celle présentée ci-dessus
- Le coût global net de taxes/TTC (le coût présenté sera le même quelque soit le lieu de formation). Merci de présenter une ventilation des coûts permettant de distinguer les coûts liés à la conception sur le volet pédagogique, des coûts annexes.
- Moyens d'évaluation (capacités acquises et niveau de satisfaction des stagiaires)
- SAV à 6 mois
- Proposition de dates.

Les commanditaires se réservent le droit de ne pas donner suite à une proposition formulée par un organisme de formation qui n'aurait pas respecté toutes les conditions mentionnées ci-dessus.

Référent dossier

Charlotte Emery

charlotte.emery@monatourisme.fr

