

Cahier des charges

Action de formation professionnelle

Formation d'Intérêt Régional

CODE ACTION : FIR71

Intitulé de l'action : Formation Accompagnement prestataires : pricing et yield management (niveau avancé)

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 prestataires d'activités sont contraints par leurs clients et leurs processus de décisions et d'achats. Depuis plusieurs années, nous formons les offices de tourisme pour qu'ils donnent à leurs prestataires des conseils et s'adapter au marché touristique complexe et concurrentiel. Le but de cette action est de donner les clefs aux chargés des relations "prestataires" des offices de tourisme sur les pratiques de gestion des prix, de maximisation des volumes de ventes et toutes autres actions nécessaire autour de cette tactique essentielle pour les professionnels pour leur rentabilité et leur visibilité.

Objectif(s) de la formation :

- Assimiler les bases stratégiques et techniques nécessaires pour pouvoir accompagner les professionnels de sa destination sur cette tactique de gestion des prix

Principaux thèmes travaillés lors de ce module de formation :

- Les composantes et les enjeux du revenue management pour les acteurs touristiques
- Connaissance des prestataires : leurs activités, leurs attentes, leurs problématiques de rentabilité
- Passer de la détection des besoins à la proposition d'actions concrètes d'accompagnement
- Le revenue management comme outil d'animation de ses prestataires

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 :

- Proposer des actions d'accompagnement aux partenaires touristiques privés
- 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
- Mieux comprendre et accompagner ses prestataires privés
- Etablir des relations de partenariats favorisant la co construction de la stratégie de la destination
- Aider ses prestataires dans sa politique tarifaire

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 ou 3 journées (l'organisme de formation retenu doit justifier un programme sur 3 jours)

Période privilégiée :

A déterminer avec le commanditaire

Nombre de groupe à constituer :

1 groupe est à prévoir sur la Nouvelle-Aquitaine

Nombre de participant prévisionnel par groupe :

- 8 participants minimum
- 16 participants maximum

Lieu(x) :

A déterminer avec le commanditaire

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

Florent Guitard

florent.guitard@monatourisme.fr