

**FEDERATION DEPARTEMENTALE
DES OFFICES DE TOURISME
ET DES SYNDICATS D'INITIATIVE
DE L'HERAULT**



PLAN DEPARTEMENTAL DE FORMATION 2007

***des Offices de Tourisme et des
Syndicats d'Initiative
de l'Hérault***

FORMATION Conseil en séjour



SOMMAIRE

Formation Conseil en séjour	Page 1
Modalités financières d'inscription	Page 2
Conditions de déroulement des formations	Page 3
Présentation du plan départemental de formation 2007	Page 4 à 5

Annexes à compléter :

Bulletin d'inscription

Convention

Attestation de salaire

FORMATION CONSEIL EN SEJOUR

*Transformer l'acte d'accueil en un acte de valorisation
et de vente de son territoire*

Durée :
2 jours non consécutifs

OBJECTIFS

Finalités :

- Susciter l'intérêt du public pour : la destination, l'espace touristique de l'OTSI et sa région, les prestations proposées
- Contribuer à augmenter les retombées économiques (directes et indirectes) du territoire
- Mieux s'approprier les évolutions du métier

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les phases essentielles de l'acte de prescription, connaître les différents outils utilisables
- Découvrir et développer l'apprentissage individuel d'outils, méthodes et techniques pour orienter un visiteur ou un contact téléphonique vers l'acte d'achat de prestations touristiques et de produits boutique
- Identifier les aptitudes à la prescription du conseiller en s'exerçant lors d'ateliers et de mises en situation
- Organiser le conseil en séjour, comment le prodiguer de façon plus marquée ?

DEROULEMENT

Programme :

Jour 1 : La prescription Conseil en séjour : principes, méthodes et exercices

Entre le jour 1 et le jour 2 : **Plan d'action individuel sur 2 semaines**

Jour 2 : Savoir conseiller un séjour en fonction des situations

Méthode pédagogique :

Apports méthodologiques, conseils, exercices de mise en situation, ateliers de réflexion et de travail par groupe, échanges...

Les participants reçoivent un livret pédagogique et des fiches pédagogiques à l'issue de la formation

Ils s'engagent également au suivi d'un plan d'action individuel après la formation

Le formateur reste à leur disposition pour tout conseil lors de la préparation de la saison 2007 (par mail)

Public ciblé : agents d'accueil des OT/SI

Organisme de formation : Cabinet BDRH Conseils

Formateur : Guy castagné

- Consultant formateur expert en tourisme réceptif
- 23 ans d'expérience dont accueil information en OTSI
- Animateur de formations FNOTSI, FROSTI, UDOTSI, CNFPT...
- Co rédacteur d'un ouvrage sur le montage et la commercialisation de produits touristiques (Sid Editions 2004)
- A rédigé le chapitre RH du classeur « Diriger un OTSI » de La Lettre du cadre Territorial (Sept Editions 2006)

LIEUX ET DATES

A Montpellier :

Lundi 5 et 19 Mars 2007

A Béziers :

Mardi 6 et 20 Mars 2007

NB : Les participants s'inscrivent soit à Montpellier, soit à Béziers

DATE LIMITE D'INSCRIPTION : 14 février

COUTS :

- Pour les personnels de droit privé cotisant à l'Agefos Pme et à jour de leurs cotisations : **GRATUIT**
- Personnel de droit public : **198 euros TTC MAXIMUM** par participant (en fonction du nombre global d'inscrits, le coût peut être réduit, cf page 2)

COUTS D'INSCRIPTION

Deux cas selon le statut du personnel :

1) Pour le personnel de droit privé relevant de l'Agefos Pme

Les formations sont **gratuites**, à condition que l'Office de Tourisme / Syndicat d'Initiative soit à jour de sa cotisation à l'Agefos Pme.

Pour information, la prise en charge des coûts des formations est co-financée à 60% par l'Agefos Pme et à 40% par le Conseil Général de l'Hérault.

2) Pour le personnel de droit public relevant du CNFPT

En raison de ses nouvelles directives, l'Agefos Pme ne prend pas en charge les coûts de formation des personnels relevant du CNFPT, quelque soit le thème de la formation.

Les formations « Conseil en séjour » et « Langues » seront donc payantes pour ces personnels. Le Conseil Général de l'Hérault prend en charge 40% du coût de la formation. Les coûts annoncés dans la présentation de la formation « Conseil en séjour » tenant compte de cette déduction, ils représentent donc les 60% restant à votre charge.

Les coûts annoncés sont des coûts maximum par participant pour une formation collective de 8 participants minimum pour le conseil en séjour. Ils pourront être réduits si le nombre de participants est supérieur aux chiffres pré-cités.

Les coûts seront facturés directement à l'OT/SI par l'organisme de formation.

MODALITES DE DEROULEMENT ET D'INSCRIPTION

❖ **MODALITES D'INSCRIPTION :**

Merci de retourner avant la date indiquée :

- le bulletin d'inscription
- l'attestation de salaire complétée et signée (uniquement pour les personnels salariés des Offices de Tourisme associatifs)
- la convention signée

Votre inscription à une formation vous engage à suivre cette formation. Vous ne pouvez plus annuler votre participation 15 jours avant le début de la formation (sauf cas de force majeure à l'appréciation du C.A. de la FDOTSI). Une annulation hors délai (soit moins de 15 jours avant le début de la formation) peut en effet avoir des conséquences sur le maintien de la formation pour les autres participants.

❖ **DEROULEMENT :**

- Les formations auront lieu sous réserve d'un nombre suffisant de participants.
- 15 jours avant le début de la formation, la FDOTSI vous communique le lieu et les horaires précis de la formation
- Les repas et les frais de déplacement seront à votre charge. Pour les personnes souhaitant déjeuner ensemble, la FDOTSI pourra assurer la réservation des repas du midi.
- Chaque participant évaluera la formation le dernier jour de celle-ci. Quelques mois après, la FDOTSI vous interrogera sur votre degré de satisfaction par rapport aux actions de formation engagées.
- A l'issue de la formation, chaque participant recevra une attestation de formation.

La FDOTSI reste à votre disposition pour toute demande complémentaire

FDOTSI de l'Hérault
Maison du Tourisme – avenue des Moulins
34184 Montpellier cédex 4
Tel : 04 67 67 71 22 / Fax : 04 67 67 71 77
Mail : ud@ot-herault.com / Site : www.ot-herault.com

PLAN DE FORMATION 2007 :

- Les différentes étapes de l'élaboration du plan
- Présentation des thématiques de formation

- 1) le contexte global du plan de formation**
- 2) la présentation succincte des thématiques**
- 3) le choix des organismes de formation**
- 4) le mode d'évaluation du degré de satisfaction des participants**

1) Contexte du projet :

Dans le cadre du Schéma de Développement du Tourisme et des Loisirs dans l'Hérault, la FDOTSI s'est vue confier la mise en œuvre d'un plan départemental de formation à destination des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative du département. Cette action répond à l'objectif de professionnalisation des OT/SI. Elle s'inscrit également dans la démarche qualité des OT/SI, engagée en 2006 dans l'Hérault.

2) les thématiques de formation 2007 :

Les thématiques de formation 2007 ont été choisies suite à l'étude de vos besoins et attentes. Elles sont également liées aux préconisations issues de l'enquête préliminaire au Schéma de Développement du Tourisme et des Loisirs dans l'Hérault.

Le plan de formation sera proposé tous les ans pendant trois ans.

Il comporte en 2007 les thèmes suivants :

- **Bureautique : Word et Excel**
- **Conseil en séjour**
- **Langues : anglais et allemand**

Pour la bureautique, l'accent a été mis cette année sur l'utilisation de fonctionnalités courantes dont la maîtrise est nécessaire pour mener à bien les tâches administratives. Selon les besoins à venir, les thématiques pourront évoluer vers des formations sur des fonctionnalités plus avancées et vers des logiciels plus spécifiques.

En ce qui concerne le Conseil en séjour, cette formation sera très certainement proposée tous les ans. L'information et le conseil représentent le cœur de métier des personnels des Offices de Tourisme. Cette mission se professionnalise et son rôle se renforce. La formation proposée en 2007 s'attache notamment à faire prendre conscience des évolutions de l'acte d'accueil, véritable acte de valorisation du territoire et de ses activités. Le contenu technique et pratique laissera une place importante à la mise en situation professionnelle, à l'échange de pratiques et à la confrontation, sur le terrain, des éléments abordés.

Deux types de formation seront proposés pour l'anglais et l'allemand :

- Une formation dite « intensive », qui permettra aux participants de se réapproprier l'utilisation de l'anglais et/ou de l'allemand, et ceci, juste avant la saison.
- Une formation dite de « remise à niveau », qui permettra de renforcer plus en profondeur les connaissances en anglais et/ou allemand des participants.

Les groupes seront constitués suite aux résultats des tests de niveau, la formation dite intensive s'adressant à des personnes ayant un niveau assez avancé et la formation dite de remise à niveau étant plus adaptée à des personnes ayant des besoins plus approfondis.

3) sélection des organismes de formation

Afin de vous proposer, dans chacun des thèmes pré-cités, des formations au contenu pertinent et adapté, la FDOTSI a sollicité différents organismes de formation, par le biais d'un appel à proposition transmis à une trentaine d'organisme. Les organismes retenus ont été sélectionnés selon plusieurs critères :

Bureautique : expérience de l'organisme de formation et des formateurs, équipement informatique (un poste par stagiaire), méthode pédagogique.

Conseil en séjour : expérience du formateur sur des formations similaires, connaissance du réseau des OT/SI et des enjeux actuels, approche méthodologique et contenu, suivi post-formation.

Langues : formateurs natifs du pays de la langue enseignée, expérience du formateur et de l'organisme, contenu et approche méthodologique, méthode d'évaluation des niveaux initiaux,

4) Evaluation du degré de satisfaction

Le degré de satisfaction des participants vis-à-vis des contenus proposés sera analysé une première fois, sur place, à l'issue de chaque formation. En plus de cette première étude, la FDOTSI interrogera quelques mois après la formation, les différents participants sur leur degré de satisfaction par rapport au contenu proposé. Il sera notamment demandé aux participants si la formation leur a permis d'améliorer leurs compétences sur leur lieu de travail et quels sont leurs éventuels besoins complémentaires.