



PLAN DEPARTEMENTAL DE FORMATION 2008

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

*Développer ses compétences au profit de la
qualité de l'accueil des visiteurs !*





A l'attention des Président(e)s et Directeur(ice)s
des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de l'Hérault

Montpellier, le 18 Décembre 2008

Objet : Plan de formation des OT/SI de l'Hérault 2008

Madame la Présidente, Monsieur le Président,
Madame la Directrice, Monsieur le Directeur,

Vous avez été nombreux à participer aux formations proposées par la FDOTSI dans le cadre de notre plan départemental de formation en 2007. Ce plan a représenté 23 journées de formation et a réuni 26,5% du personnel des OT/SI de l'Hérault. Les formations ont été appréciées par les participants (8 sessions / 10 ont obtenu un taux de satisfaction supérieur à 80%). De plus, 82% des actions programmées ont été réalisées.

J'ai le plaisir de vous adresser la présentation du plan départemental de formation destiné aux personnels des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative de l'Hérault en 2008.

Ce plan s'articule autour de quatre thématiques :

- ❖ **Conseil en séjour**
- ❖ **Langues**
- ❖ **Bureautique**
- ❖ **Patrimoine Littoral**

Vous trouverez ci-joint le programme détaillé de chaque formation ainsi que les modalités pratiques de déroulement. Vous pouvez dès à présent inscrire votre personnel à la formation « Conseil en séjour » à l'aide du bulletin d'inscription présent dans le document joint. Les bulletins d'inscription des autres formations vous seront transmis ultérieurement, à l'issue des différents tests de niveaux en cours.

Les thématiques de formation 2008 ont été choisies à partir de l'étude effectuée auprès du réseau en septembre 2006 et suite à l'analyse des besoins exprimés en 2007 par les OT/SI à l'issue de chaque session de formation. Les thématiques de formation proposées sont complémentaires au Plan Régional de Formation (FROTSI LR) et aux Plans Locaux de Formation (FRPAT). Elles sont liées à l'objectif de la qualité de l'accueil.

La FDOTSI proposera également en 2008 des éducteurs destinés à favoriser la découverte des attraits touristiques du département ainsi qu'une journée de formation du personnel saisonnier.

Je vous remercie par avance pour votre participation à ces actions de formation.

Restant à votre disposition pour toute demande complémentaire, je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, Monsieur le Président, Madame la Directrice, Monsieur le Directeur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le Président,
Jean ROBLES

SOMMAIRE

FORMATIONS :

FORMATIONS BUREAUTIQUE : Word et Excel	Page 2
FORMATION CONSEIL EN SEJOUR MODULE 1	Page 3
FORMATION CONSEIL EN SEJOUR MODULE 2 <i>(Réservée aux personnels ayant suivi la formation conseil en séjour en 2007 ou en 2006)</i>	Page 4
FORMATIONS LANGUES (Anglais, Espagnol, Allemand)	Page 5
FORMATION PATRIMOINE LITTORAL	Page 6

MODALITES :

MODALITES FINANCIERES	Page 7
CONDITIONS DE DEROULEMENT DES FORMATIONS	Page 8

ANNEXE :

BULLETIN DE PARTICIPATION POUR LES FORMATIONS CONSEIL EN SEJOUR

FORMATIONS EN BUREAUTIQUE : WORD ET EXCEL

WORD : 2 jours non consécutifs :
Lieu défini selon les inscriptions

Mardi 5 et 12 février 2008

PUBLIC CIBLE : TOUT PUBLIC AYANT EFFECTUE LES TESTS DE NIVEAU

RAPPEL : TEST A EFFECTUER AVANT LE 08 JANVIER 2008

Le test est accessible en ligne : <http://moby.ait.fr/GetForm> Identifiant : fdotsi / Mot de passe : soleil

FINALITES :

Perfectionner l'utilisation de certaines fonctionnalités de Word – Ces fonctionnalités sont choisies en croisant les besoins et le niveau déterminés par le test.

Méthode : 1 ordinateur par personne.

Pour chaque fonctionnalité à étudier : présentation de la fonctionnalité (intérêt, objectif...), / Démonstration de cette fonctionnalité / exercices pratiques. Un support pédagogique récapitulatif est remis aux stagiaires en fin de formation.

ORGANISME DE FORMATION : AIT CONSULTANTS

Lieu de la formation ; composition des groupes et bulletin d'inscription transmis aux personnes ayant effectué les tests vers MI JANVIER.

COUTS :

- Pour les personnels de droit privé cotisant à l'Agefos Pme et à jour de leurs cotisations : GRATUIT
- Personnel de droit public : 100 euros TTC/personne

EXCEL : 2 jours non consécutifs :
Lieu défini selon les inscriptions

Jeudi 7 et 14 février 2008

PUBLIC CIBLE : TOUT PUBLIC AYANT EFFECTUE LES TESTS DE NIVEAU

RAPPEL : TEST A EFFECTUER AVANT LE 08 JANVIER 2008

Le test est accessible en ligne : <http://moby.ait.fr/GetForm> Identifiant : fdotsi / Mot de passe : soleil

FINALITES :

Perfectionner l'utilisation de certaines fonctionnalités d'Excel – Ces fonctionnalités sont choisies en croisant les besoins et le niveau déterminés par le test.

Méthode : 1 ordinateur par personne.

Pour chaque fonctionnalité à étudier : présentation de la fonctionnalité (intérêt, objectif...), / Démonstration de cette fonctionnalité / exercices. Un support pédagogique récapitulatif est remis aux stagiaires en fin de formation.

ORGANISME DE FORMATION : AIT CONSULTANTS

Lieu de la formation ; composition des groupes et bulletin d'inscription transmis aux personnes ayant effectué les tests vers MI JANVIER.

COUTS :

- Pour les personnels de droit privé cotisant à l'Agefos Pme et à jour de leurs cotisations : GRATUIT
- Personnel de droit public : 100 euros TTC/personne

FORMATION CONSEIL EN SEJOUR MODULE 1

L'accueil à finalité économique en face à face et au téléphone : de la théorie à la pratique

PUBLIC CIBLE : CHARGES D'ACCUEIL DES OT/SI

2 jours non consécutifs à Béziers (ou environs) :

Jeudi 6 et 13 Mars 2008

FINALITES :

- Mieux s'approprier les évolutions du métier d'accueil et la nécessité de personnaliser au maximum les échanges avec les visiteurs pour les fidéliser et accroître leur consommation
- Appliquer les techniques d'accueil à finalité économique au téléphone et en face à face
- Susciter l'intérêt du public pour : la destination, l'espace touristique de l'OT/SI et sa région, les prestations proposées

PROGRAMME :

Jour 1 : L'intérêt de l'accueil à finalité économique

- L'accueil à finalité économique, une nécessité liée aux évolutions des clientèles, de l'accès à l'offre, de la relation au tourisme et de la concurrence
- L'accueil à finalité économique : un système gagnant / gagnant pour toutes les parties prenantes de la qualité.
- L'accueil à finalité économique - 4 objectifs pour y arriver :
 - o Faire évoluer son métier
 - o Faire évoluer la relation avec les visiteurs : conseiller, séduire et convaincre
 - o Améliorer sa connaissance de l'offre
 - o Optimiser l'espace d'accueil

Méthode pédagogique : Illustrations par des exemples concrets dans le secteur du tourisme, échanges, exercices

Entre jour 1 et jour 2 : Noter sur le terrain les freins et les difficultés rencontrées à l'application de la première journée.

Jour 2 : Passer de la théorie à la pratique

Etape 1 : travail concret avec les participants sur les techniques et outils :

- Quelles sont les phases clés de l'accueil à finalité économique ?
=> Rédaction de procédures « prise en charge du client » en face à face et au téléphone
- Que « vendre » aux visiteurs ?
=> Elaboration de journées / circuits types à proposer aux différentes clientèles
- Comment « vendre » l'offre touristique ?
=> Rédaction d'argumentaires pour mieux vendre l'offre existante

Etape 2 : mise en application des techniques

Méthode pédagogique : jeux de rôle en face à face et au téléphone

Tout au long de la journée, le formateur remet des outils aux participants pour la pratique des exercices : fiches outils, grilles d'analyse, etc...

ORGANISME DE FORMATION :

AGC Consultants - Formatrice : Caroline BELIN-ARNAUD

Le Cabinet AGC Consultants possède une expérience large dans les domaines de l'élaboration de plans qualité OT/SI ; de formations à la qualité et au conseil en séjour, à l'aménagement d'espaces et au marketing stratégique.

COUTS :

- Pour les personnels de droit privé cotisant à l'Agefos Pme et à jour de leurs cotisations : GRATUIT
- Personnel de droit public : 50 euros TTC/personne

DATE LIMITE D'INSCRIPTION : 12/02/08
Bulletin d'inscription en annexe

FORMATION CONSEIL EN SEJOUR MODULE 2

Renforcer ses techniques de prescription, d'argumentation et de valorisation du territoire et de ses activités

PUBLIC CIBLE : CHARGES D'ACCUEIL DES OT/SI AYANT SUIVI LA FORMATION CONSEIL EN SEJOUR « Module 1 » avec le cabinet BDRH en 2007 ou en 2006.

Les OT ayant suivi une formation conseil en séjour avec un autre organisme de formation doivent contacter la FDOTSI

2 jours non consécutifs :

A MONTPELLIER

Lundi 10 et 17 Mars 2008

Maison du Tourisme (CDT) – Avenue des Moulins – 34000 MONTPELLIER

A BEZIERS

Mardi 11 et 18 Mars 2008

Conseil Général de l'Hérault – 173 avenue du Maréchal Foch – 34500 BEZIERS

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

FINALITES :

- Renforcer les techniques de prescription et d'argumentation et de valorisation du territoire et de ses activités
- Savoir faire face aux situations délicates
- Contribuer à augmenter les retombées économiques (directes et indirectes) du territoire
- Mieux s'approprier les évolutions du métier

PROGRAMME :

Sur 2 jours :

Approfondissement des techniques du conseil en séjour dont :

- l'argumentation de valorisation du territoire
- l'argumentation de vente, la conclusion de vente
- la gestion des situations délicates : réclamations, objections...

Analyse des situations rencontrées sur le terrain, identification des comportements correctifs, définition des attitudes à adopter en fonction des situations et personnalités

Analyse des techniques permettant de favoriser la vente additionnelle (produits boutiques, prestations touristiques...)

Entre les 2 journées de formation : Plan d'action en OT/SI sur une semaine : noter sur le terrain les freins rencontrés.

Méthode pédagogique :

- Ateliers pratiques, suivis d'un debriefing et des exercices
- Mises en situation : conseil de séjour, vente d'un produit boutique, gestion d'une situation commerciale délicate...

Supports : Fiche mémo post formation

ORGANISME DE FORMATION :

Cabinet BDRH Conseils - Formateur : Guy castagné

Consultant formateur expert en tourisme réceptif / 24 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).

COUTS :

- Pour les personnels de droit privé cotisant à l'Agefos Pme et à jour de leurs cotisations : GRATUIT
- Personnel de droit public : 50 euros TTC/personne

DATE LIMITE D'INSCRIPTION : 12/02/08
Bulletin d'inscription en annexe

FORMATIONS LANGUES

Accueillir, informer les visiteurs et valoriser son territoire auprès des visiteurs étrangers

FORMATION	PUBLIC	OBJECTIFS	DUREE/DATES	TARIFS / FORMATION
ANGLAIS PAR TELEPHONE	Personnels ayant un niveau 'avancé'	Développer en peu de temps l'expression et la compréhension orale et ceci, afin d'être opérationnel pour la saison. Formation individuelle permettant d'inciter la prise de parole, de fluidifier le discours et de développer l'écoute.	Premier semestre 2008 : 10 heures à raison d'au moins 1 h/ semaine. <i>Les participants contactent le formateur par téléphone depuis l'OT.</i> <i>Planning à organiser avec le formateur.</i>	Pers de droit privé : Gratuit Pers de droit public : 200 euros / personne
ALLEMAND PAR TELEPHONE	Personnels ayant un niveau 'avancé'	Développer en peu de temps l'expression et la compréhension orale et ceci, afin d'être opérationnel pour la saison. Formation individuelle permettant d'inciter la prise de parole, de fluidifier le discours et de développer l'écoute.	Premier semestre 2008 : 10 heures à raison d'au moins 1 h/ semaine. <i>Les participants contactent le formateur par téléphone depuis l'OT.</i> <i>Planning à organiser avec le formateur.</i>	Pers de droit privé : Gratuit Pers de droit public : 200 euros / personne
ESPAGNOL Formule Intensive	Personnels ayant un niveau avancé ou 'intermédiaire +'	Se réapproprier l'utilisation de l'espagnol, et ceci, juste avant la saison. Formation en groupe de 6 à 8 personnes.	Mars ou avril 2008 3 jours consécutifs	Pers de droit privé : Gratuit Pers de droit public : 100 euros / personne
ALLEMAND Formule Intensive	Personnels ayant un niveau 'intermédiaire +'	Se réapproprier l'utilisation de l'allemand, et ceci, juste avant la saison. Formation en groupe de 6 à 8 personnes.	Mars ou avril 2008 3 jours consécutifs	Pers de droit privé : Gratuit Pers de droit public : 100 euros / personne
ANGLAIS Formule de remise à niveau	Personnels ayant un niveau 'intermédiaire'	Formation dite de « remise à niveau », en groupe de 6 à 8 personnes, qui permet de renforcer plus en profondeur les connaissances des participants	Automne 2008 6 jours non consécutifs	Pers de droit privé : Gratuit Pers de droit public : 200 euros / personne
ALLEMAND Formule de remise à niveau	Personnels ayant un niveau 'intermédiaire -' (<i>voire élémentaire</i>)	Formation dite de « remise à niveau », en groupe de 6 à 8 personnes, qui permet de renforcer plus en profondeur les connaissances des participants	Automne 2008 6 jours non consécutifs	Pers de droit privé : Gratuit Pers de droit public : 200 euros / personne
ESPAGNOL Formule de remise à niveau	Personnels ayant un niveau 'intermédiaire -' (<i>voire élémentaire</i>)	Formation dite de « remise à niveau », en groupe de 6 à 8 personnes, qui permet de renforcer plus en profondeur les connaissances des participants	Automne 2008 6 jours non consécutifs	Pers de droit privé : Gratuit Pers de droit public : 200 euros / personne

Les personnes n'ayant pas encore effectué leur test de niveau doivent prendre contact avec la FDOTSI de l'Hérault

Les formations auront lieu sous réserve de constitution de groupes homogènes comprenant un nombre suffisant de participants.

**Composition des groupes ; modalités pratiques et bulletin d'inscription communiqués
aux personnes ayant effectué les tests vers FIN JANVIER**

ORGANISME DE FORMATION : ACB SESAME

Les formateur(ice)s sont de la langue maternelle étudiée pour chaque formation

FORMATION PATRIMOINE LITTORAL : Etude de l'offre existante et analyse des exemples de valorisation du patrimoine littoral dans l'Hérault

PUBLIC CIBLE : TOUT PUBLIC

**3 jours consécutifs (2 jours de formation + 1 journée terrain) :
Lieu défini selon les inscriptions**

AUTOMNE 2008

FINALITES :

- Acquérir une meilleure connaissance du patrimoine littoral
- Prendre conscience des enjeux d'une valorisation patrimoniale de qualité dans le développement touristique local

PROGRAMME :

Programme issu du module patrimoine de l'Université Montpellier III et adapté au métier Office de tourisme

JOUR 1 : Panorama général du patrimoine littoral

- Présentation de la notion de patrimoine littoral, plus large que celle de patrimoine maritime et lagunaire
- Présentation du patrimoine : typologie, approche thématique et territoriale
- Mise en lumière des atouts et enjeux du patrimoine littoral local

JOUR 2 : Le patrimoine littoral : offre touristique

- Etat des lieux de la valorisation actuelle du littoral
- Présentation des principaux sites et étude de leur offre en terme de valorisation du patrimoine
- Présentation des attentes actuelles des visiteurs sur le contenu et la forme de l'offre
- Présentation des acteurs touristiques et culturels qui oeuvrent sur la thématique littorale et de leur démarche

JOUR 3 : Etude de cas / journée sur le terrain :

Sortie envisagée : Sète et bassin de Thau

- La genèse et la vie d'un musée : le musée de l'étang de Thau
- Un exemple de patrimoine et d'action d'une association pour sa sauvegarde et sa valorisation : la reprise du chantier de construction navale de la Plagette à Sète par l'association Voile Latine

ORGANISME DE FORMATION :

Organisme de formation : SUFCO (Université Montpellier 3)

Formateur : Association Cultures et Patrimoines

Sarah VALQUE PIRIOU

Intervenante à l'université de Montpellier III depuis 2003 sur le patrimoine Littoral.

A réalisé en 2003 l'étude sur la valorisation touristique du patrimoine littoral en Languedoc-Roussillon.

Titulaire d'une M.S.T. Patrimoine (Montpellier III)

COUTS :

- Pour les personnels de droit privé cotisant à l'Agefos Pme et à jour de leurs cotisations : GRATUIT
- Personnel de droit public : 100 euros TTC/personne

Dates et modalités pratiques communiquées ultérieurement

COUTS D'INSCRIPTION

Deux cas selon le statut du personnel :

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

L'OT n'a pas de coût pédagogique à sa charge*, à condition qu'il soit à jour de sa cotisation à l'Agefos Pme.

Pour information, la prise en charge des coûts des formations est co-financée à environ 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 l'absence d'un accord avec le CNFPT, les formations sont payantes pour les personnels relevant du CNFPT.

Le Conseil Général de l'Hérault prend en charge environ 40% du coût de la formation. Les coûts annoncés dans la présentation des formations tiennent compte de cette déduction, ils représentent donc le solde à la charge de l'OT/personne.

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

* sous réserve de l'accord de financement Agefos Pme 2008

MODALITES DE DEROULEMENT ET D'INSCRIPTION

❖ **MODALITES D'INSCRIPTION :**

Merci de retourner le bulletin d'inscription avant la date indiquée

Votre inscription vous engage à suivre une formation. Une annulation de votre participation doit parvenir à la FDOTSI 15 jours avant le début de la formation. La formation vous sera facturée dès lors que cette annulation nous parviendra dans les 15 derniers jours précédant le début de la formation (sauf cas de force majeure à l'appréciation du Conseil d'Administration de la FDOTSI).

❖ **DEROULEMENT :**

- Les formations auront lieu sous réserve d'un nombre suffisant de participants.
- 15 jours au plus tard 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 la charge de l'OT. 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.
- A l'issue de la formation, chaque participant recevra une attestation de formation.
- Les bénévoles souhaitant participer aux formations doivent contacter la FDOTSI.

Les personnes n'ayant pas effectué les tests de niveau (bureautique et langues) mais désirant effectuer les formations doivent contacter la FDOTSI au plus vite

**La FDOTSI reste à votre disposition pour toute demande complémentaire
et vous remercie de votre participation aux formations**

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



FDOTSI de l'Hérault

FORMATION DES OT/SI DE L'HERAULT

BULLETIN DE PARTICIPATION

**UNIQUEMENT POUR LES FORMATIONS CONSEIL EN SEJOUR ¹⁾
A RETOURNER AVANT LE 12/02/2008**

OT/SI de :

SIRET :

Participant(e)s :

Nom	Prénom	Age	Emploi occupé à l'OT	Statut ²⁾	Type de Contrat (CDI, CDD, CAE...)	INTITULE DE LA FORMATION (Conseiller en séjour module 1 ou module 2)	Choix du lieu : Béziers ou Montpellier (uniquement pour Conseiller en séjour niveau 2)

¹⁾ Les bulletins d'inscription aux formations en bureautique et en langues vous seront transmis ultérieurement (Cf fiche de présentation des formations)

²⁾ Statut (indiquer le numéro correspondant aux cas suivants) :

OFFICE DE TOURISME ASSOCIATIF :

1) Employé par l'office de tourisme

2) Bénévole

3) Personnel mis à disposition par la collectivité

OFFICE DE TOURISME EN REGIE / EPIC / EPA...

4) Salarié de l'office de tourisme de droit privé relevant de l'Agefos Pme

5) Salarié de l'office de tourisme de droit privé ou public relevant du CNFPT

6) Salarié mis à disposition par la collectivité

Bulletin à retourner par fax ou par mail à la FDOTSI de l'Hérault

FDOTSI de l'Hérault
Maison du tourisme – Avenue des Moulins
34184 Montpellier cedex 4
Tel : 04 67 67 71 22 / fax : 04 67 67 71 77
Mail : ud@ot-herault.com