

FORMATIONS OPÉRATEURS DE VOYAGES

VISIO & PRÉSENTIEL



Qualiopi
processus certifié

REPUBLIC FRANÇAISE

ISO 9001:2015

CERTIFIED BY CertUp

unité centrale, site de Paris

TravelPro formations By **UMiH**
le Centre de Formation des Professionnels du Tourisme
by APST et les Entreprises du Voyage **FORMATION**

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivantes :
ACTIONS DE FORMATION

MALETTE DU DIRIGEANT

Gestion d'un opérateur de voyages	05	Gestion de la trésorerie	09
La TVA des opérateurs de voyages	05	Créer une agence réceptive	10
Contrat de vente et prévention des litiges	06	Leader ou suiveur : stratégie de développement de son entreprise dans le tourisme / voyage	11
Règlementation du transport aérien de passagers	06	Boîte à outils pour les opérateurs de voyages	11
Droit du travail - Opérateurs de voyages	07	Capter une clientèle individuelle pour des GIR	12
Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière	09	Droit numérique	12

VENTE / COMMERCIAL / NEGOCIATION

Maitriser les fondamentaux de la vente	13	Optimiser la relation client dans le tourisme d'affaires	16
Gagner en excellence dans la relation client	13	La gestion des plaintes et des conflits	17
Relancer et défendre ses devis	14	Gestion des réclamations clients	17
Optimiser sa prospection téléphonique	14	Réussir ses prises de parole en public	18
Fidéliser sa clientèle	15	Créer des supports visuels impactant	18
Défendre ses prix et sa valeur ajoutée en vente "Groupes"	15	Savoir accueillir un client en situation de handicap	19
Négocier avec ses prestataires	16		

PRODUCTION / NEGOCIATION

Techniques de production	20	Négocier avec ses prestataires	16
Concevoir des séjours bas-carbone	20	Capter une clientèle individuelle pour des GIR	12
Organiser un évènement professionnel	21	Culture et tourisme : concevoir des offres attractives et différenciantes	23
Organiser un évènement professionnel écoresponsable	21		
Scénographie événementielle et créativité immersive	22		

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Ecogestes  	24	Organiser un évènement professionnel écoresponsable	21
Comment agir contre le changement climatique 	24	Culture et tourisme : concevoir des offres attractives et différenciantes	23
Fresque du tourisme 	25	Réussir sa communication RSE	26
Fresque du climat 	25	Exceller dans le pitch commercial pour promouvoir un tourisme responsable	27
Concevoir des séjours bas-carbone	20		
Mettre en place sa démarche RSE dans le secteur du Tourisme	26		

MANAGEMENT

Les fondamentaux du management	28	Entretiens managériaux	30
Management opérationnel - Niveau 2	28	Manager autrement	31
Comment recruter, motiver et fidéliser ses salariés	29	Manager de demain - transformation digital	31
Intégrer et manager la nouvelle génération « Z »	29	Gérer les situations conflictuelles au travail	32
Entretien professionnel	30	Gérer efficacement une réunion : animer et organiser	32

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

Savoir gérer son stress au travail	33	Coaching : comprendre son stress et ses émotions grâce à 2 méthodes :	
Savoir gérer son temps et ses priorités	33	• L'intelligence émotionnelle	34
Facilitation graphique	35	• La méthode DISC	34

LOGICIEL MÉTIER

Initiation Amadeus Gestour 360	36	GDS Amadeus - Confirmé	38
GDS Amadeus - Débutant	37	GDS Amadeus - hors aérien	38
GDS Amadeus - Intermédiaire	37	Fidéliser sa clientèle par sa CRM (MB3M / GESTOUR)	39

NORMES & SÉCURITÉ

Sauveteur secouriste du travail - Initial & Mise à jour	40	Gestes et postures	41
Les gestes de premier secours	40	Préparation à l'habilitation électrique (non électricien - BS-BE ET HE)	41

LANGUES

Cours de langues en visio-conférence	42	Cours de langues 100% Digital	43
--	----	-------------------------------------	----

BUREAUTIQUE / DIGITAL / TECHNOLOGIE

[Voir le catalogue dédié](#)

Savoir communiquer avec les réseaux sociaux - Niveau 1	Conception d'un outil numérique personnalisée avec notion
Savoir communiquer avec les réseaux sociaux - Niveau 2	Comment utiliser les outils de l'IA dans son quotidien professionnel ?
Stratégie Réseaux sociaux META (Instagram & Facebook)	Initiation : l'intelligence artificielle dans les réseaux sociaux
Stratégie Réseaux sociaux TIKTOK	Créer des supports visuels impactant avec la méthode du Slide Design et IA
Stratégie Réseaux sociaux LINKEDIN & GOOGLE	EXCEL et CHATGPT - Niveau 1
Marketing automation	EXCEL et CHATGPT - Niveau 2
Organiser son activité avec Notion	EXCEL et CHATGPT - Niveau 3
Pilotez votre activité avec Notion	CHATGPT en bureautique



7H

GESTION D'UN OPERATEUR DE VOYAGES

PUBLIC Cette formation s'adresse aux Dirigeants et Directeurs financier, Chefs comptable et comptables

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Appréhender les mécanismes économiques en œuvre dans l'activité d'agent de voyages.
- Vous familiariser avec la présentation comptable de ces mécanismes.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests / jeux de rôles débriefés et corrigés avec le formateur.

INTERVENANTS Consultants spécialisés

LA TVA DES OPERATEURS DE VOYAGES

PUBLIC Cette formation s'adresse aux Dirigeants et Directeurs financier, Chefs comptable et comptables

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Enoncer précisément la règle fiscale (dite « TVA sur la marge »).
- Décliner cette règle dans les différentes opérations réalisées dans votre agence.
- Appréhender l'impact de la TVA sur la gestion de l'agence.
- Mettre en place les procédures comptables internes pour calculer aisément la TVA à décaisser.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Alternance d'exposés théoriques et exercices de mises en situation pratiques « jeux de rôles ». Participation active des stagiaires.

INTERVENANTS : Spécialisés dans le tourisme

LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE, SYSTÈME DE REPRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

- Les principaux concepts de la comptabilité générale :
 - Patrimoine et activité
 - Emplois et ressources
- Les "documents de synthèse" ou "comptes annuels" : bilan, compte de résultat et annexe

LES DÉCISIONS DE GESTION DES DIRIGEANTS ET LEUR TRADUCTION COMPTABLE

- La formation du résultat : bénéfice ou perte
- L'affectation du résultat : versement de dividendes, réserves, report à nouveau
- Les capitaux propres

OPÉRATEURS DE VOYAGES, ACTEUR ÉCONOMIQUE :

- Les deux "métiers" d'un agent de voyages au regard des concepts économiques : la production et la distribution
- La prise en compte de cette spécificité dans le "Plan comptable professionnel" spécifique
- Le volume d'affaires, le chiffre d'affaires
- La marge brute, les commissions, les frais d'agences (ou frais de service)

LES OUTILS DE GESTION D'EXPLOITATION

- Suivi de l'activité mensuelle : le tableau de bord
- Les coûts de revient, coûts variables et coûts fixes
- Les dossiers "par affaire", la cotation, les fiches techniques

PRINCIPES GÉNÉRAUX

- Rappel du principe de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA)
- Régime de "droit commun" de la TVA
- Règles de territorialité, taux particuliers, exonérations

LES DEUX ACTIVITÉS PRINCIPALES

- La production et la distribution
- Leur traduction dans le « Plan comptable professionnel »
- La marge brute, les commissions, les frais d'agence (ou frais de service)

LA TVA SUR MARGE

- Origine et justification de la TVA sur marge
- Définition de la marge
- L'intermédiation opaque

CALCUL DE LA MARGE PAR PÉRIODE D'IMPOSITION

- Fait générateur et exigibilité
- Conséquences sur le traitement des activités de production et de distribution vis vis-à-vis de la TVA

L'INTERMÉDIATION TRANSPARENTE

- Définition
- Conditions à remplir, application aux situations rencontrées chez les opérateurs de voyages

PROCÉDURES COMPTABLES

- Exemple d'écritures comptables



7H



7H

CONTRAT DE VENTE ET PRÉVENTION DES LITIGES

PARTAGER LES CONNAISSANCES ET BONNES PRATIQUES CODE DU TOURISME

PUBLIC Cette formation s'adresse aux opérateurs du tourisme.

PRÉ-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Acquérir un socle juridique minimum nécessaire pour gérer les réclamations clients en tant opérateur du voyage

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

INTRODUCTION

- Présentation de la formation (objectifs, programme et organisation),
- Présentation du formateur et tour de table des participants.
- Débriefe du test de connaissances d'entrée en formation (questions / réponses)
- Définitions et introduction aux notions juridiques du droit du tourisme

INFORMATION PRÉ- CONTRACTUELLE

- Informations obligatoires à porter à la connaissance des clients
- Point sur les problématiques pratiques et juridiques

FORMATION DU CONTRAT

- Mentions obligatoires
- Formulaires types

MODIFICATIONS DU CONTRAT

- Conséquences de la modification du contrat par le professionnel
- Notions de modification mineures /majeures

FIN DU CONTRAT

- Formalisme et conséquences de l'annulation du fait du professionnel
- Formalisme et conséquences de l'annulation du fait du client
- Notions de force majeure et de circonstances exceptionnelles et inévitables

RÈGLEMENTATION DU TRANSPORT AÉRIEN DE PASSAGERS

PUBLIC Cette formation s'adresse aux opérateurs du tourisme

PRÉ-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Acquérir un socle juridique minimum nécessaire en tant opérateur du voyage pour gérer les réclamations clients dans le transport aérien de passagers

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports réglementaires et opérationnels. Cas pratiques / ateliers / mises en situation. Nombreuses interactions constructives.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

INTRODUCTION

- Présentation de la formation (objectifs, programme et organisation),
- Présentation du formateur et tour de table des participants.
- Débriefe du test de connaissances d'entrée en formation

LA MEDIATION ET LES REGLEMENTS EXTRAJUDICIAIRES DES LITIGES (REL)

- Découvrir le rôle de la médiation du tourisme et les procédures de règlements extrajudiciaires des litiges
 - Historique et obligations des professionnels
 - Fonctionnement
 - Conditions de recevabilité
 - Chiffres d'activité
 - Le rapport et les recommandations du médiateur

CONVENTIONS INTERNATIONALES

- Les dispositions des 2 conventions internationales régissant le transport aérien international
 - Champs d'application
 - Régimes d'indemnisation
 - Avaries bagages

LE REGLEMENT 261/2004

- Dispositions du règlement européen régissant les transports de/vers l'Europe
 - Champ d'application
 - Régime d'indemnisation
 - Responsabilité et obligation des compagnies aériennes en cas de retard/annulation/surbooking



3H30



DROIT DU TRAVAIL – OPÉRATEURS DE VOYAGES

EN PLUSIEURS MODULES

PUBLIC Cette formation s'adresse aux responsables d'établissement, manager d'équipes, participant en charge de l'administration du personnel, Responsable RH, DRH, comptable, élu d'un CSE.

PRE-REQUIS VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître le droit du travail, appliqué à votre secteur d'activité et convention collective.
- Mettre en conformité l'exploitation, au regard de la réglementation du travail en vigueur.
- Limiter le risque de contentieux.
- Respecter et faire respecter les dispositions légales.
- Disposer des connaissances et des outils pratiques pour maîtriser le sujet et le mettre en œuvre dans leur établissement.

1. DECOUVRIR ET/OU APPROFONDIR LA CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE DES VOYAGES – OPERATEURS ET GUIDES - 3H30

AVOIR LES BONS RÉFLEXES ET FAIRE APPLIQUER LA CONVENTION COLLECTIVE IDCC 3245 SUR DIFFÉRENTS SUJETS CLÉS :

- L'embauche et la période d'essai
- La gestion des heures complémentaires ou supplémentaires
- Les congés et jours fériés
- La classification et les salaires minimums conventionnels
- Les temps de repos
- Le travail de nuit
- Les autres dispositions particulières

2. RECRUTER ET FIDÉLISER - 7H

TROUVER LES BONS CANAUX DE RECRUTEMENT, CONDUIRE UN ENTRETIEN ET POSER LES QUESTIONS CLÉS

METTRE EN PLACE UN PARCOURS D'INTÉGRATION EFFICACE

FIDÉLISER

- L'identification du besoin
- Les différentes sources pour recruter
- La préparation et le déroulement des entretiens
- Les 10 clés d'un entretien d'embauche
- L'accueil et le parcours d'intégration (avant l'arrivée, la première journée, le vis ma vie, le rapport d'étonnement, la période d'essai)
- Quelques clés pour fidéliser

3. LES CONTRATS DE TRAVAIL - 3H30

CONNAÎTRE LES DIFFÉRENTS CONTRATS ET LEUR CADRE D'APPLICATION

- Le CDI
- Les CDD (accroissement, remplacement, usage, alternance)
- Les périodes d'essai
- Les clauses obligatoires, particulières
- La spécificité des contrats à temps partiel

4. LE TEMPS DE TRAVAIL - 3H30

RESPECTER ET FAIRE APPLIQUER LA LÉGISLATION SUR LE TEMPS DE TRAVAIL

- La durée du travail (temps complet, temps partiel)
- Le travail de nuit
- Les temps de repos
- Les spécificités d'organisation du temps de travail : modulation, forfait
- Annuel en jours, forfait en heures
- Les congés payés
- Les jours fériés garantis
- La journée de solidarité



5 - EXERCER LE POUVOIR DISCIPLINAIRE - 3H30

CARACTÉRISER UN AGISSEMENT FAUTIF ET SAVOIR SANCTIONNER

- Les fautes
- Les sanctions
- Les moyens de preuves
- La procédure disciplinaire
- L'entretien de recadrage
- L'entretien préalable au licenciement

6- LA RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL - 3H30

ROMPRE LE CONTRAT DE TRAVAIL EN TOUTE CONFORMITÉ ET EN LIMITANT LES RISQUES DE CONTENTIEUX

- La démission
- Les licenciements
- La rupture du cdd
- La rupture conventionnelle
- Les autres modes de ruptures
- Les formalités de rupture : préavis, indemnités de départ, solde de tout compte

7 - LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR - 3H30

METTRE EN PLACE UN RÈGLEMENT INTÉRIEUR CONFORME AU CADRE LÉGAL ET ADAPTÉ À LEUR CONTEXTE ET LEURS BESOINS

- Les enjeux du règlement intérieur
- Son contenu sa mise en œuvre (rédaction, dépôt, publicité, modification)

8 - SE METTRE EN CONFORMITÉ AU REGARD DU CODE DU TRAVAIL - 3H30

SÉCURISER LEURS PRATIQUES RH EN CAS DE CONTRÔLE DE L'INSPECTION DU TRAVAIL ET DE L'URSSAF, OU DE CONTENTIEUX.

- Sécuriser leurs pratiques RH en cas de contrôle de l'inspection du travail et de l'URSSAF, ou de contentieux.
- L'affichage obligatoire en entreprise
- Les registres obligatoires en entreprise
- Les documents obligatoires en entreprise (DUERP ? Règlement intérieur etc.)
- Le dossier du salarié
- Les éléments de paie (suivi des heures, des congés, salaire minimum conventionnel etc.)
- Les entretiens obligatoires (entretien annuel, professionnel, forfait jours)

9 - LE COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE (EFFECTIF DE + 11 SALARIÉS ET - DE 50) - 7H

CONNAÎTRE SES MOYENS, SES ATTRIBUTIONS ET LE CADRE DE FONCTIONNEMENT LE PRÉSIDENT

- Les élections
- Les moyens (budgets, heures de délégation, circulation, local, commissions...)
- Les attributions (consultations)
- Les réunions
- La délégation syndicale

10 - NEGOCIER UN ACCORD D'ENTREPRISE EN L'ABSENCE DE DELEGUE SYNDICAL ET CSE - 3H30

CONCLURE UN ACCORD D'ENTREPRISE

- Quel intérêt,
- Quel sujet
- Quelle procédure

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports réglementaires et opérationnels. Cas pratiques / ateliers / mises en situation. Nombreuses interactions constructives.

INTERVENANTS : Avocats experts en droit du travail



14H

LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITÉ ET DE L'ANALYSE FINANCIÈRE

APPRÉHENDER LES BASES DE LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux dirigeants et chefs d'entreprise en charge de la gestion d'une structure.

PRÉ-REQUIS **VISIO** : Les stagiaires devront être munis d'un ordinateur portable avec un pack office à jour. Connexion internet et pc ou tablette avec webcam

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Appréhender les fondamentaux de la comptabilité générale
- Comprendre la logique du compte de résultat et du bilan
- Gérer sa trésorerie
- Réaliser un diagnostic financier
- Interpréter les principaux ratios
- Évaluer la santé financière de l'entreprise à la lecture de ses documents comptables

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Pédagogie active et participative
Cas pratiques. Remise d'exemple de tableaux de gestion
Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

GESTION DE LA TRÉSORERIE

SE PERFECTIONNER SUR LA GESTION DE LA TRÉSORERIE DE L'ENTREPRISE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux dirigeants et chefs d'entreprise en charge de la gestion d'une structure.

PRÉ-REQUIS Connaissances de base en gestion de trésorerie.
VISIO : Les stagiaires devront être munis d'un ordinateur portable avec un pack office à jour. Connexion internet et pc ou tablette avec webcam

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Appréhender les fondamentaux de la comptabilité générale
- Optimiser sa trésorerie selon les objectifs fixés par l'entreprise
- Agir sur toutes ses composantes
- Comprendre et réaliser les objectifs
- Adapter les crédits à l'activité de l'entreprise
- Réduire ses frais financiers



7H

LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE

- Comprendre la logique comptable
- Notion d'exploitation : charges, produits
- La chaîne comptable : les journaux, les comptes, la balance, le grand livre
- Les états comptables : le compte de résultat, le bilan, l'annexe

LIRE ET ANALYSER UN BILAN ET UN COMPTE DE RÉSULTAT

- Lire et interpréter le bilan :
 - Les rubriques de l'actif
 - Les rubriques du passif
 - Le bilan : fonction patrimoniale
 - Le bilan : les annexes
 - Le bilan : fonction trésorerie
- Lire et interpréter le compte de résultat :
 - Le compte de résultat : la formation du résultat comptable
- Analyser et comprendre ses résultats
 - Les soldes intermédiaires de gestion
- Définir le lien entre le bilan et le compte de résultat
- Le seuil de rentabilité - analyse des résultats

BIEN GÉRER SA TRÉSORERIE

- D'où provient la trésorerie
- Prévoir les besoins en trésorerie
- Élaborer et gérer son plan de trésorerie
- Les possibilités de négociation avec son banquier

LES FONDAMENTAUX DU CONTRÔLE DE GESTION

- Connaissances du comprendre la logique financière de son entreprise
- Apprendre à calculer son prix de revient savoir établir des prévisions
- Suivre les réalisations et analyser les écarts

DEFINIR LES OBJECTIFS DE LA GESTION DE TRÉSORERIE

- Comprendre la place du trésorier dans l'entreprise
- Gérer les étapes de la gestion de trésorerie
- Définition
- Point sur le budget des encaissements
- Point sur le budget des décaissements
- Interpréter le plan de trésorerie ou la situation prévisionnelle de trésorerie
- Exemples et applications du budget et du plan de trésorerie

ASSURER LA GESTION DE TRÉSORERIE A COURT TERME

- Comment déterminer la trésorerie excédentaire
- Comment déterminer la trésorerie déficitaire

SAVOIR COMMENT AMÉLIORER LA TRÉSORERIE

- Optimiser la trésorerie à court terme : les crédits bancaires court terme (découverts, escompte, dailly, crédits de trésorerie)
- Optimiser la trésorerie à long terme (les crédits long terme, les crédits moyen terme, les crédits de restructuration)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Pédagogie active et participative
Cas pratiques. Remise d'exemple de tableaux de gestion
Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

CREER UNE AGENCE RECEPTIVE



14H
ou
21H

PUBLIC Cette formation s'adresse aux Dirigeants d'agences de voyages ou porteurs de projets dans le secteur touristique

PRE-REQUIS VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier toutes les parties prenantes
- Établir le benchmark et le business plan
- Créer ses premiers produits
- Déterminer les canaux de commercialisation et de distribution
- Identifier les réseaux professionnels adaptés

MODULE 1 : COMPRENDRE L'ACTIVITÉ RÉCEPTIVE

- Définir l'agence de voyage réceptive : missions, spécificités
- Découverte de l'écosystème d'une agence réceptive
- Différences entre agence réceptive et agence émettrice
- Panorama du tourisme local, régional et international
- Les parties prenantes : clients, prestataires, institutionnels, partenaires
 - Étude de cas : exemple d'agences réceptives réussies

MODULE 2 : PRÉPARER ET STRUCTURER SON PROJET

- Structurer son idée, réaliser une étude de marché et poser les bases de son modèle économique
- Étude de marché et benchmark concurrentiel
- Identifier son positionnement, sa cible, sa proposition de valeur
- Élaboration d'un business plan simplifié (charges, CA, rentabilité)
- Financements : dispositifs d'aide, subventions, accompagnement
 - Outils : canevas de business model, modèle de prévisionnel

MODULE 3 : CRÉER ET LANCER L'AGENCE RÉCEPTIVE

- Connaître les démarches de création et formaliser son activité
- Choix de la structure juridique (SARL, SAS, auto-entrepreneur...)
- Formalités administratives et obligations légales (immatriculation Atout France, RC pro, garantie financière)
- Construire ses premières offres (circuits, séjours, activités)
- Structuration : programme, tarifs, contrats, CGV
- Logistique et coordination avec les prestataires locaux
- Structurer les documents commerciaux (fiches produit, devis, carnets de voyage)
- Premiers outils numériques pour la gestion : CRM, devis/facturation, site web

MODULE 4 : STRATÉGIE COMMERCIALE ET RÉSEAUX

- Déployer une stratégie de vente, visibilité et partenariats
- Définir les canaux de vente : direct (site web, réseaux sociaux), indirect (agences partenaires, OTA, TO étrangers)
- Mettre en place une présence web efficace
- Travailler sa visibilité locale et nationale : salons, presse, réseaux d'influence
- Intégrer les réseaux professionnels utiles (EdV, DMC France Alliance, Offices de tourisme, ADN Tourisme, APST, etc.)
- Techniques de négociation et relation client
- Construire des partenariats gagnant-gagnant avec les prestataires

CONCLUSION & PLAN D'ACTIONS PERSONNALISÉ

- Synthèse des acquis de la formation
- Identification des points de vigilance pour la suite
- Élaboration d'un mini plan d'action personnalisé pour chaque participant
- Ressources complémentaires et mise en réseau
- Tour de table final et évaluation à chaud

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Support formateur partagé – Pédagogie active et participative - Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur

INTERVENANTS : Consultants spécialisés



10H30

LEADER OU SUIVEUR : STRATEGIE DE DEVELOPPEMENT DE SON ENTREPRISE DANS LE TOURISME / VOYAGE

PUBLIC Cette formation s'adresse Chefs d'entreprise, dirigeants, cadres impliqués dans la stratégie d'entreprise de tourisme et/ou de voyage

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Déterminer un positionnement stratégique clair et adapté à leur entreprise
- Affirmer ce positionnement à travers des actions concrètes et cohérentes avec les objectifs globaux de l'entreprise

DETERMINER LE POSITIONNEMENT STRATEGIQUE DE SON ENTREPRISE

- Comprendre les formes de positionnement (différenciation, niche, cout, innovation, etc.)
- Méthodologie du benchmark concurrentiel
- Segmentation de l'offre : clarifier ses produits ou services
- Ciblage : définir les clients prioritaires
- Positionnement : formaliser un positionnement distinctif et cohérent

AFFIRMER ET METTRE EN OEUVRE SON POSITIONNEMENT

- Construire un plan d'action marketing efficace : étapes, leviers et outils
- Choix des canaux et des actions prioritaires en fonction du positionnement
- Méthodes pour présenter et argumenter sa stratégie de manière convaincante
- Alignement du positionnement avec les objectifs et les ressources de l'entreprise

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques. Pédagogie active et participative. Ateliers, cas pratiques et exercices collectifs. Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des mises en situation

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

BOITE A OUTILS POUR LES OPERATEURS DE VOYAGES

ECOSYSTEME, CADRE LEGAL ET CALCULS D'UNE OFFRE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux chefs de projet, commerciaux, service production.

PRE-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre l'environnement d'une agence de voyage réceptive
- Comprendre la construction d'une offre tarifaire et l'importance des CGV et CPV

CADRE LEGAL ET MODELE ECONOMIQUE

- Identifier un opérateur du voyage dans son environnement
- Les conditions nécessaires à la pratique du métier – immatriculation Atout France et garantie financière
- Fonctionnement de l'écosystème (fournisseurs, partenaires ...)

METHODES DE CALCUL ADAPTES DANS LA CONSTRUCTION D'UN BUDGET

- Le principe de la tva sur marge
- Calcul de la marge, de la tva et des commissions entre parties prenantes
- Cas pratiques

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques. Pédagogie active et participative. Ateliers, cas pratiques et exercices collectifs Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des mises en situation

INTERVENANTS : Consultants spécialisés



7H



7H

CAPTER UNE CLIENTELE INDIVIDUELLE POUR DES GIR

TECHNIQUES MARKETING ET COMMUNICATION

LES SEJOURS EN GROUPES D'INDIVIDUELS REGROUPES (GIR) PERMETTENT A CHACUN DE VOYAGER A MOINDRE COUT TOUT EN PARTAGEANT DES MOMENTS UNIQUES AVEC D'AUTRES PASSIONNES.

COMMENT RENDRE CETTE OFFRE VISIBLE, DESIRABLE ET CONVAINCANTE POUR UNE CLIENTELE INDIVIDUELLE ?

COMMENT SORTIR DU LOT, CAPTER L'ATTENTION SUR DES CANAUX DEJA BIEN SATURES, ET CONVERTIR DES CURIUEUX EN PARTICIPANTS CONQUIS ?

PUBLIC Cette formation s'adresse aux opérateurs de voyage

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Optimiser la stratégie de communication pour une offre GIR
- Déployer des actions concrètes pour capter et convertir des prospects B2C
- Récolter de la data de manière stratégique et engageante
- Différencier la communication GIR du reste de l'offre

DROIT NUMÉRIQUE

MARKETING, PUBLICITE ET PROMOTION DES VENTES DANS LE TOURISME

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant se former au droit numérique et sur le droit du marketing, de la publicité et de la promotion des ventes.

PRE-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre les aspects juridiques des opérations promotionnelles touristiques.
- Appréhender la législation des ventes de produits packagés
- Savoir gérer et modérer les contenus en ligne
- Savoir mettre en place des jeux concours respectueux des règles

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques. Pédagogie active et participative. Ateliers, cas pratiques et exercices collectifs
Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des mises en situation

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

INTRODUCTION : COMPRENDRE LA CIBLE GIR

- Travail sur les éléments déclencheurs d'achat chez la cible GIR (convivialité, départ garanti, économies, contenu du programme)

CAPTER ET CONVERTIR DES PROSPECTS

- Réfléchir à la diversité des clientèles potentielles et aux arguments à activer
 - Emails cibles avec des appels à l'action progressifs
 - Campagnes "intérêt → engagement" (quizz, sondage, mini-challenge)
 - Notions de tunnel de conversion simple : visibilité → intérêt → action
 - Webinaires immersifs
 - Segmentation dynamique des contacts : comportement, appétence, date d'inscription

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Atelier ludique et participatif. Apports théoriques. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs
Cas pratiques tout au long de la formation

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

CADRE LEGAL ET MODELE ECONOMIQUE

- Les bases du droit numérique : définition
- Données personnelles (LCEN, RGPD)
- Rôle de la CNIL
- Risques encourus et sanctions
- Cadre légale des opérations opérationnelles (BtoB et BtoC) : CGV, mentions légales

COMPRENDRE LA LEGISLATION DES VENTES DE PRODUITS PACKAGES

- Obligation de transparence dans les offres touristiques
- Mentions légales
- Loi sur la vente à distance- risques encourus
- Rôle de la DGCCRF

CONNAITRE LES REGLES DU DROIT D'AUTEUR, DROIT A L'IMAGE ET DROIT DES MARQUES DANS LA COMMUNICATION NUMERIQUE

- Droit d'auteur et utilisation des œuvres dans les promotions,
- Droit à l'image et consentements,
- Droit des marques,
- Définitions, bonnes pratiques, risques encourus

GERER ET MODERER LES CONTENUS EN LIGNE

- Responsabilité des plateformes et des gestionnaires de contenu,
- Diffamation, injures et contenus illicites, principes de modération des avis clients en ligne tout en restant dans la légalité

SAVOIR METTRE EN PLACE DES JEUX-CONCOURS RESPECTUEUX DES REGLES

- Rédaction du règlement des jeux concours,
- Conditions de participation, obligations et responsabilité en matière de publicité et d'attribution des gains,
- Sanctions en cas de non-respect, exemples



17H30



7H

MAITRISER LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

DYNAMISER LES VENTES

PUBLIC Cette formation s'adresse aux Responsables d'agence, conseillers voyages et aux conseillers billetterie.

PRE-REQUIS VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier et maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente
- Améliorer sa communication pour mieux cerner les besoins clients en pratiquant l'écoute active et positive
- Traduire son offre en bénéfices client et l'argumenter
- Transformer une objection en élément positif
- Identifier le moment opportun pour conclure et s'engager conjointement

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques - Support formateur partagé - Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests / jeux de rôles débriefés et corrigés avec le formateur.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

GAGNER EN EXCELLENCE DANS LA RELATION CLIENT

PUBLIC Tout public en relation avec la clientèle

PRE-REQUIS VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Renvoyer une image positive dans tous les cas
- Monter en gamme dans la qualité des contacts téléphoniques ou face à face

LA VENTE : UN ÉTAT D'ESPRIT

- Se préparer : quelles attitudes pour mettre le client en confiance ?
- Les qualités d'un bon vendeur
- Empathie, enthousiasme et pensées positives
- Découvrir les motivations d'achat du client

LES ÉTAPES QUI STRUCTURENT L'ENTRETIEN DE VENTE

- L'accueil : quelles sont les attentes du client ?
- Pratiquer l'écoute active : maîtriser les différents types de questions et les alterner
- Reformuler pour valider les besoins du client
- Argumenter et personnaliser : les mots qui font « mouche »

TRAITER LES OBJECTIONS ET DEFENDRE SES PRIX

- Les différentes objections (prix, remise, ...)
- La technique de réponse à l'objection

CONCLURE ET PRENDRE CONGE

- Quelle technique de conclusion ?
- Le closing : comment obtenir un accord ?
- Comment prendre congé ?

LA NOTION DE SERVICE CLIENT : L'IMAGE « QUALITÉ » POUR FAIRE LA DIFFÉRENCE

LA RELATION CLIENT, VALEUR AJOUTÉE DE L'ENTREPRISE : EFFET WAOUH

- Un métier de communication : état d'esprit, posture et voix
- La forme du discours : les formulations à bannir, celles à privilégier
- Savoir être empathique sans tomber dans la compassion
- Les mécanismes du mécontentement
- Identifier les parasites de la communication
- Comment prendre du recul et rester positif
- Personnaliser la relation : Comment s'adapter et valoriser chaque interlocuteur
- Rester maître de l'entretien : comment s'imposer sans heurter

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Alternance d'exposés théoriques et exercices de mises en situation pratiques « jeux de rôles ». Participation active des stagiaires.

INTERVENANTS : Spécialisés dans le tourisme



7H



7H

RELANCER ET DÉFENDRE SES DEVIS

PUBLIC Cette formation s'adresse aux Responsables d'agence, conseillers voyages et aux conseillers billetterie

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Maîtriser les techniques de relance par téléphone
- Augmenter votre taux de concrétisation

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application et jeux de rôle débriefés et corrigés avec le formateur.

INTERVENANTS : spécialisés dans le tourisme

RAPPEL DES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION PAR TÉLÉPHONE

- Se préparer : préparation physique, psychologique et matérielle
- Quelle attitude adopter ?
- Quel vocabulaire utiliser ?
- Les pièges à éviter

SE PRÉSENTER ET ARGUMENTER

- Personnaliser le contact : attentes, objectifs et phrase d'accroche
- Maîtriser la technique de questionnement
- Reformuler pour obtenir la confirmation des besoins
- Quels sont nos avantages pour nous différencier de la concurrence ?

TRAITER LES OBJECTIONS ET DÉFENDRE SES PRIX

- Les différentes objections (prix, remise, ...)
- La technique de réponse à l'objection
- Défendre ses marges et négocier des compromis
- Exercice collectif sur le traitement des objections en relance de devis

CONCLURE ET PRENDRE CONGÉ

- Repérer les signaux d'achat
- Quelle technique de conclusion ?

OPTIMISER SA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

PUBLIC La formation s'adresse aux personnes en situation de vente par téléphone

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Prospecter et trouver de nouveaux clients.
- Utiliser les techniques de vente et de relation client par téléphone pour être plus performant.
- Gagner en efficacité, améliorer votre professionnalisme en communiquant mieux.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application et jeux de rôle débriefés et corrigés avec le formateur. Construction d'un guide de prospection

INTERVENANTS : Professionnels expérimentés

RÉFLEXION SUR NOTRE MÉTIER DE COMMERCIAL

- Notre stratégie et nos objectifs d'appel

NOS ATOUTS POUR CONVAINCRE

- Quelle est la posture pour un échange gagnant-gagnant ? L'importance du langage verbal et du non verbal
- Tenir compte des besoins fondamentaux
- Quels sont vos avantages relationnels ?
- La confiance en soi
- S'adapter à chaque particularité client
- S'imposer et rester leader de l'entretien client
- Personnalisation de la relation

RÉUSSIR SON ENTRETIEN DE PROSPECTION

- Les étapes incontournables pour convaincre
- Elargir notre écoute : quels éléments obtenir, quelles questions poser ?
- Pratiquer l'écoute active et positive
- Questions ouvertes/fermées/de découverte/de motivation
- Argumenter et personnaliser : les mots qui font « mouche »
- Conseiller et vendre nos « plus »
- Recevoir les objections et les transformer en appui pour convaincre
- Technique de réponse à l'objection

LES PARTICULARITÉS DE LA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

- Quelques techniques pour obtenir plus de rendez-vous

CONCLURE EN DYNAMIQUE

- Quelques techniques pour conclure Laisser une empreinte forte dans tous les cas en fin d'entretien



7H



7H

FIDÉLISER SA CLIENTÈLE

Cette formation s'adresse au Responsable vente ou relation clientèle, responsable d'agence et de points de vente, conseiller voyage responsable de centre d'appel

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Instaurer un climat de confiance avec les clients.
- Inscrire la vente dans une relation de fidélisation
- Faire " fructifier " le capital client.
- Utiliser les outils de CRM.
- Transformer les réclamations en opportunités.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Alternance d'exposés théoriques et exercices de mises en situation pratiques « jeux de rôles ». Participation active des stagiaires.

INTERVENANTS : Spécialisés dans le tourisme

DÉFENDRE SES PRIX ET SA VALEUR AJOUTÉE EN VENTE "GROUPES"

PUBLIC Cette formation s'adresse aux Responsables d'agence et aux spécialistes "Groupe".

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Renforcer votre leadership en visite client
- Développer votre capacité à résister au marchandage
- Re-découvrir et s'approprier les étapes d'une vente efficace au service « groupes »

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests / jeux de rôles débriefés et corrigés avec le formateur.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

FIDÉLISER SA CLIENTÈLE, C'EST :

- Démontrer les enjeux de la fidélisation client et son rôle dans le processus de gestion de la relation client.
- Construire une stratégie de fidélisation de la clientèle, pour développer et entretenir son portefeuille clients.

LES ENJEUX DE LA FIDÉLISATION

- Rôle de la fidélisation dans le processus de gestion de la relation client.

GESTION DE LA RELATION CLIENT AU QUOTIDIEN

- Résumer les besoins du client et instaurer la confiance.

GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

- Le client insatisfait.

CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE DE FIDÉLISATION CLIENT

- Identifier les différents moyens et types d'actions de fidélisation.

PRÉPARER SA PROSPECTION

- Apprendre à mieux se préparer pour vendre plus
- Découvrir et s'approprier les principaux moyens de prospection
- Les outils à ma disposition pour optimiser chaque type de préparation en fonction des objectifs de mon entretien de vente
- Les différents moyens de prospections

PRÉPARER SON RENDEZ-VOUS SE PRÉSENTER

- Comment faire de l'accueil client un avantage concurrentiel
- Les postures d'accueil efficace
- La méthode « ADHOC » et les fondamentaux d'un guide d'entretien téléphonique efficace de prise de rendez-vous
- Les différents types et techniques d'accroches
- Les erreurs à éviter lors de l'établissement de la relation
- Le passage des barrages : le traitement des objections.

DÉCOUVERTE

- Mieux connaître pour mieux vendre
- Mieux s'adapter à ce que je découvre pour vendre plus et mieux
- Le triangle de l'écoute active
- Les différents types de questions et ma trame efficace de questionnement
- Le SONCASE, où comment déterminer en quelques mots ou attitudes le profil de mon client et ses motivations psychologiques d'achat
- L'empathie, l'art de la reformulation et le non verbal, où comment adapter son comportement en fonction du profil de mon client

ARGUMENTATION

- Comprendre les enjeux de la négociation et s'avoir s'y adapter
- Inverser le rapport de force et savoir optimiser sa minute de pouvoir.
- Distinguer « négocier » de « gagner » ou « marchander »
- Les règles d'or de « présentation » du prix
- Le traitement efficace des objections



7H



7H

NÉGOCIER AVEC SES PRESTATAIRES

PUBLIC Forfaitistes et chefs de services auprès des Tour-Opérateurs, agences de voyages, réceptifs ; équipe commerciale dans l'établissement hôtelier

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Assimiler le concept de NEGOCIATION, du côté de l'ACHETEUR dans le monde du tourisme et du Tour Opérateur
- Etudier les différentes approches et la stratégie d'achat après avoir identifié les phases de la négociation et les différents profils de l'acheteur face aux vendeurs
- Savoir préparer et mener une négociation afin de conclure un contrat « win/win ».

INTRODUCTION À LA NÉGOCIATION

- Qu'est-ce que c'est la NEGOCIATION ?
- Qui est l'ACHETEUR face au vendeur ?
- Qui est le VENDEUR face à l'acheteur ?
- Les phases de l'Achat

LE PROCESSUS DE LA NÉGOCIATION ACHAT

- « L'AVANT » : la préparation de la Négociation Achat (Analyse des besoins, Analyse des marchés, Cibler les fournisseurs)
- « LE PENDANT » : le déroulement de la Négociation Achat (La consultation des fournisseurs, La comparaison des offres, La Négociation, La conclusion de l'accord)
- « L'APRES » : L'évaluation et l'administration du Contrat (L'évaluation du contrat, La formalisation du contrat, Le suivi et l'animation du contrat, La gestion des conflits)

LA NÉGOCIATION WIN-WIN

- Qu'est-ce que c'est la NEGOCIATION WIN-WIN

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Alternance d'exposés théoriques et exercices de mises en situation pratiques « jeux de rôles ». Participation active des stagiaires.

INTERVENANTS : Spécialisés dans le tourisme

OPTIMISER LA RELATION CLIENT DANS LE TOURISME D'AFFAIRES

L'ART DU SERVICE APRÈS-VENTE

PUBLIC Cette formation s'adresse au Responsable vente ou relation clientèle, responsable d'agence et de points de vente, conseiller voyage responsable de centre d'appel

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Reconnaître le rôle crucial de la relation client dans un environnement automatisé
- Développer une communication de confiance avec le client invisible
- Être à l'écoute pour être force de proposition dans l'empathie et la bienveillance
- Appliquer des techniques pour désamorcer les situations difficiles

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Supports audiovisuels, animation de groupe, études de cas.

INTERVENANTS : Spécialisés dans le tourisme

L'IMPORTANCE DE LA RELATION CLIENT DANS UN ENVIRONNEMENT AUTOMATISÉ

- Présentation de la formation et de ses objectifs.
- Discussion sur l'impact de l'automatisation dans le secteur du tourisme d'affaires.
- Rôle crucial de la relation client dans un environnement automatisé (en vente et après-vente).

DÉVELOPPER UNE RELATION DE CONFIANCE À TRAVERS LA COMMUNICATION VERBALE, NON-VERBALE

- Comprendre les bases de la communication de confiance.
- Développement des compétences en communication verbale et non verbale.
- Mise en pratique : Communication, message de courtoisie en phase de vente ou d'après-vente

LES ATTENTES DU CLIENT QUAND IL NE PEUT PAS RÉSERVER LUI-MÊME SON VOYAGE

- La confiance, l'empathie, la bienveillance
- Ecouter et être force de proposition
- Études de cas et discussions sur la gestion des attentes.

ECOUTE ET TECHNIQUES POUR DÉSAMORCER UNE SITUATION DIFFICILE

- Ventes additionnelle et après-vente dans le tourisme d'affaires.
- Technique de communication efficace.
- Stratégies pour résoudre les problèmes et satisfaire les clients.
- Jeu de rôle pour développer des compétences en service après-vente.



7H



14H

LA GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS

LITIGES EN COULEUR SUIVANT LA METHODE DISC ABORDER SEREINEMENT LES LITIGES CLIENTS ET APPORTER UNE SOLUTION SATISFAISANTE POUR LE CLIENT ET L'ENTREPRISE

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne en lien avec la clientèle.

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Reconnaître le profil comportemental (DISC) de son client lors d'une situation difficile
- Comprendre l'impact des émotions lors d'un litige client
- Privilégier un comportement positif
- Créer une relation sereine avec son client lors d'un litige afin de trouver une issue satisfaisante

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Alternance d'exposés théoriques et exercices de mises en situation pratiques « jeux de rôles ». Participation active des stagiaires.

INTERVENANTS : Spécialisés dans le tourisme

GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

PUBLIC Cette formation s'adresse aux managers et Personnel en contact avec les clients : service clients, service réservation, service réclamations d'un opérateur du tourisme (agences de voyages, TO, office de tourisme, hôteliers...)

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître la base juridique pour gérer de façon professionnelle la réclamation
- Identifier les motivations, les émotions et les comportements typiques des clients réclameurs pour mieux anticiper leurs attentes
- Savoir répondre efficacement à la réclamation du client plaignant
- Identifier les opportunités que représente une réclamation client pour améliorer la qualité de service, renforcer la relation client et contribuer à la fidélisation, voir plus !

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Supports audiovisuels, animation de groupe, études de cas.

INTERVENANTS : Spécialisés dans le tourisme

LES ENJEUX DE LA GESTION DES LITIGES EN ENTREPRISE

- Les différents types de litiges rencontrés dans le tourisme
 - Enjeux pour l'entreprise
 - Importance des processus
- L'importance de la résolution de litiges pour l'entreprise

RECONNAÎTRE LE PROFIL DISC DE SON CLIENT LORS D'UNE SITUATION DIFFICILE

- Les différents profils
 - Questionnaire pour identifier mon profil comportemental
- Les besoins en fonction de chaque profil

COMPRENDRE L'IMPACT DES ÉMOTIONS LORS D'UN LITIGE

- Identifier les différentes compétences de l'intelligence émotionnelle
- Comprendre les émotions qui se jouent lors d'un litige client
- Déceler les compétences émotionnelles à activer dans la résolution du litige

PRIVILEGIER UN COMPORTEMENT POSITIF

- Comprendre son propre profil disc
- Identifier ses points d'appui émotionnels

CRÉER UNE RELATION SEREINE AVEC SON CLIENT

- Se synchroniser avec son client
- Méthodes de résolution de litiges : DESC, communication non violente, ...

L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE : VOS DROITS & OBLIGATIONS

- Le contrat de vente : principaux éléments dans le cadre du voyage, séjour
- Le code du tourisme et sa responsabilité de plein droit
 - Droits du client
 - Incident pendant séjour
 - Contexte juridique d'une réclamation
- Droit aérien : appliquer les différentes réglementations dans une situation concrète

ANALYSE DU CLIENT RÉCLAMANT

- C'est quoi une réclamation client ?
 - Reconnaître les éléments constitutifs d'un dommage dans le cadre d'un voyage / séjour
 - Savoir différencier les enjeux de fond (le problème réel) et de forme (le ressenti, le ton, les tournures)
 - Identifier les cas où la responsabilité est totale, partagée ou exclue
 - Vérifier la concordance entre les preuves et les faits invoqués
- Les différents types de client réclameur

COMMENT RÉPONDRE À LA RÉCLAMATION CLIENT

- La confiance, l'empathie, la bienveillance
- Écouter et être force de proposition
- Études de cas et discussions sur la gestion des attentes.

COMMENT LA RÉCLAMATION DEVIENT-ELLE UN ATOUT ?

- L'expression de l'insatisfaction
 - Créer les conditions propices à l'expression des retours négatifs
- L'importance de son CRM : gestion des données clients
 - Capitaliser sur les retours clients pour améliorer la qualité
- La fidélisation mais pas que !
 - Comprendre comment la gestion des réclamations contribue à la performance globale de l'entreprise (réputation, innovation, engagement client)



14H



7H

REUSSIR SES PRISES DE PAROLE EN PUBLIC

PUBLIC Cette formation s'adresse aux collaborateurs animant des réunions ou prises de parole.

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Construire une présentation visuelle dynamique, fond et forme.
- Améliorer sa prestation d'orateur.
- Piloter sa présentation avec aisance : s'adapter à l'auditoire et aux situations ; anticiper les questions ; maîtriser les contraintes de temps.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Pédagogie active et participative. Exercices de mise en application / tests / jeux de rôles débriefés et corrigés avec le formateur.

INTERVENANTS : Spécialisés en communication et commercial

PREPARER ET SE PREPARER

- Définir ses objectifs
- Choisir sa démarche : organiser son discours
- Construire son guide d'animation
- Quels supports pour quelle réunion ?

ANIMER UNE RÉUNION

- Le rôle de l'animateur – l'importance de l'introduction
- Utiliser différentes techniques d'animation techniques de recueil d'information
 - Techniques de débat
 - Techniques de vote
- Compte-rendu et suivi
- L'importance de la conclusion
 - Exercices

TECHNIQUES D'IMPACT VOCAL ET NON VERBAL

- Gestion du stress et confiance en soi.
- Posture, gestuelle et regard.
- Utilisation de la voix pour captiver.
 - Exercices pratiques : simulation de pitch avec feedback du formateur et des pairs

CRÉER DES SUPPORTS VISUELS IMPACTANT

AVEC LA MÉTHODE DU SLIDE DESIGN ET IA

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout public

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Construire une présentation visuelle dynamique, fond et forme

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Pédagogie active et participative. Exercices de mise en application / tests / jeux de rôles débriefés et corrigés avec le formateur.

INTERVENANTS : Spécialisés en communication et commercial

INTRODUCTION AU SLIDE DESIGN - LES RÈGLES D'OR

- Minimalisme, contraste, cohérence visuelle

ATELIER PRATIQUE : ANALYSE CRITIQUE

- Étude de supports existants : points forts/faiblesses.
- Identifier les éléments perturbateurs et améliorer la lisibilité

DÉCOUVERTE D'OUTILS NUMÉRIQUES

- Introduction à PowerPoint, Canva et AHA slide : fonctionnalités clés

L'IA DANS LES PRÉSENTATIONS COMMERCIALES

- L'art du prompt pour un résultat optimal.
- Outils d'IA pour optimiser son temps de création

CRÉER UN STORYTELLING VISUEL

- Utilisation d'images, d'icônes, de graphiques.
- Structurer un récit engageant grâce aux slides.

EXERCICE PRATIQUE

- Concevoir une présentation commerciale en groupe.
- Feedback et ajustements en direct.



7H



7H

SAVOIR ACCUEILLIR UN CLIENT EN SITUATION DE HANDICAP

L'ACCÈS POUR TOUS AUX SERVICES DES CHR

PUBLIC Cette formation s'adresse aux personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées dans les Etablissements Recevant du Public et qui est décrite dans le Registre Public d'Accessibilité.

Pour les Etablissements Recevant du Public classés de la 1ère à la 4ème catégorie, elle constitue la mise en œuvre de l'action de formation que l'employeur doit décrire dans l'attestation qu'il signe et qui est contenue dans le Registre public d'Accessibilité.

PRE-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Accueillir et d'accompagner dans l'établissement les personnes en situation de handicap.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyses de cas

INTERVENANTS : Spécialisés dans la gestion du handicap

INTRODUCTION

PRINCIPE D'ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

- Définition du handicap
- Cadre réglementaire de l'accessibilité des établissements recevant du public

DÉFINITIONS DES TYPES D'HANDICAP - CONSTAT - CE QU'IL FAUT SAVOIR

- La déficience visuelle
- La déficience auditive
- La déficience motrice
- La déficience psychique
- La déficience mentale ou cognitive
- Les autres situations de handicap

MISES EN SITUATION DE L'HANDICAP

- Savoir accueillir et accompagner les personnes handicapées
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes visuelles
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes auditives
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes motrices
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes psychiques
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes mentales / cognitives
- Accueil et accompagnement des personnes atteintes d'autres déficiences
- Communiquer sur son accessibilité



7H

TECHNIQUES DE PRODUCTION

PUBLIC Agences de voyages, TO, réceptifs

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre, maîtriser et coordonner les différentes étapes de réalisation du montage d'un produit touristique (de l'analyse du marché à la programmation du forfait/produit)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests / jeux de rôles débriefés et corrigés avec le formateur.

INTRODUCTION

- Quelles sont les attentes du consommateur d'aujourd'hui ?

ANALYSE DU MARCHÉ

- Quels sont les différents types de produits ?
- Comment produire en apportant de la valeur ajoutée au client ? (recherche et conception de produits innovants)

CONCEVOIR UN PRODUIT TOURISTIQUE

- Les différents acteurs de l'industrie du tourisme (réceptifs, centrales hôtelières, ...)
- Les pratiques tarifaires
- Les outils de gestion de stock, d'achat, de production sur-mesure/dynamique

CONCEVOIR DES SEJOURS BAS-CARBONE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux conseillers en séjours (Office de tourisme, agence de voyages ou événementielle).

PRE-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Maîtriser les enjeux du tourisme durable dans un contexte de réchauffement climatique
- Savoir construire un forfait touristique bas-carbone (France / Etranger)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur. Temps Questions / réponses à la fin de chaque module

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

QU'EST-CE QUE LE DÉVELOPPEMENT DURABLE APPLIQUÉ AU TOURISME ? CHIFFRES-CLEFS, ENJEUX, ACTEURS...

LES SPÉCIFICITÉS D'UN SÉJOUR BAS-CARBONE. PANORAMA DES BONNES PRATIQUES.

IDENTIFIER SA CIBLE ET SES ATTENTES POUR ADAPTER SES PRESTATIONS ET SES OUTILS DE COMMUNICATION

CONNAÎTRE LES TECHNIQUES D'ÉCO-CONCEPTION D'UN PRODUIT TOURISTIQUE « CLÉ EN MAIN » ET « SUR MESURE » : CONTRAINTES TECHNIQUES, CALCUL DU PRIX DE VENTE (INDIVIDUELS & GROUPES), ... EN TENANT COMPTE DES ENJEUX CLIMATIQUES.

COMMUNICATION RESPONSABLE : COMMENT DIFFUSER SES OFFRES DE SÉJOURS BAS-CARBONE ?

RÉALISATION D'UN OUTIL DE SUIVI AFIN DE PILOTER LA DURABILITÉ DE LA DÉMARCHE.

COMMUNIQUER SUR SES RÉSULTATS EN INTERNE ET EN EXTERNE (CLIENTS, PARTIES PRENANTES, ...)



14H



7H

ORGANISER UN ÉVÈNEMENT PROFESSIONNEL

PUBLIC Forfaitistes et chefs de services auprès des Tours opérateurs, agences de voyages, réceptifs

PRÉ-requis **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Construire un projet événementiel : de l'idée à la mise en œuvre.
- Etablir une synergie entre objectifs marketing, communication et tourisme dans l'événementiel.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application et jeux de rôle débriefés et corrigés avec le formateur. Construction d'un guide de prospection

INTERVENANTS : Professionnels expérimentés

DÉFINITIONS

- Types d'évènements - Cibles clients - Acteurs - Lieux

ATELIER PRATIQUE

- Choix événement « virtuel » et Brief Client, thématique et fil conducteur, Brainstorming et diagnostique SWOT

LES PHASES DE L'ÉVÈNEMENT

- La création d'un événement
- La Pré production pour définir la réponse au Brief

ATELIER PRATIQUE

- Création du support de présentation, définition pistes de travail, inventaire, négociation fournisseurs, choix du lieu, base grille de budget

DE LA PRÉSENTATION AU CLIENT AU DEBRIEFING FINAL

- La présentation au client
- La commercialisation de l'évènement
- La réalisation et le Débriefing final

ATELIER PRATIQUE

- Finalisation du PROGRAMME, Retro planning, stratégie de commercialisation.
- Imaginer la PRESENTATION au CLIENT
- Imaginer la REALISATION : Jour "J" et débriefing final

ORGANISER UN ÉVÈNEMENT PROFESSIONNEL ÉCORESPONSABLE

PUBLIC Forfaitistes et chefs de services auprès des Tours opérateurs, agences de voyages, réceptifs

PRÉ-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Construire un projet événementiel écoresponsable : de l'idée à la mise en œuvre.
- Etablir une synergie entre objectifs marketing, communication et tourisme responsable dans l'événementiel.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : d'exposés théoriques et exercices de mises en situation pratiques « jeux de rôles ». Participation active des stagiaires.

INTERVENANTS : Spécialisés dans le tourisme

DÉFINITIONS

- Développement durable et tourisme responsable : définitions
- Types d'évènements avec le prisme écoresponsable cibles clients - acteurs - lieux
 - Atelier pratique : brainstorming et inventaire des actions possibles

LES PHASES DE L'ÉVÈNEMENT

- La création d'un événement écoresponsable
- La pré production pour définir la réponse au brief
 - Atelier pratique : création du support de présentation, définition pistes de travail, inventaire, négociation fournisseurs, choix du lieu, base grille de budget

DE LA PRÉSENTATION AU CLIENT AU DEBRIEFING FINAL

- La présentation au client
- La commercialisation de l'évènement
- La réalisation et le debriefing final

ATELIER PRATIQUE

- Finalisation du programme, retro planning, stratégie de commercialisation.
- Imaginer la présentation au client
- Imaginer la réalisation : jour "j" et debriefing final

SAVOIR ÉVALUER LA DURABILITÉ DE SA DÉMARCHÉ



7H



14H

SCENOGRAPHIE EVENEMENTIELLE ET CREATIVITE IMMERSIVE

Dans un monde où les événements corporate deviennent de véritables expériences multisensorielles, la scénographie événementielle ne peut plus se réduire à de la décoration ou à de l'habillage technique. Elle devient un vecteur d'émotions, de sens et d'impact mémorable pour des clientèles exigeantes, souvent multiculturelles, et en quête d'authenticité, d'innovation ou de différenciation.

Cette formation a été conçue pour vous permettre de développer une approche créative, structurée et contemporaine de la scénographie événementielle, tout en restant ancrée dans la réalité de vos briefs, de vos clients et de vos contraintes. Vous y expérimenterez des outils de conception inspirants, des méthodes collaboratives, et des pratiques immersives applicables dès demain dans vos projets.

PUBLIC Cette formation s'adresse aux collaborateurs d'une agence de voyage ou service événementiel – Designeuses et cheffes de projet

PRÉ-requis **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier les langages visuels et émotionnels actuels en scénographie événementielle.
- Décrypter les attentes implicites de clientèles internationales en matière d'ambiance, d'expérience et de symbolique.
- Concevoir un concept scénographique immersif intégrant un storytelling spatial pertinent.
- Utiliser des outils d'idéation pour formaliser une ambiance cohérente (canevas, moodboard, storytelling spatial...).
- Réaliser une présentation orale convaincante d'un concept scénographique.

JOUR 1 : DECODER ET S'INSPIRER

INTRODUCTION À LA FORMATION

- Accueil et présentation de la formation et de la formatrice
- Tour de table pour connaître les attentes des participants brise-glace

INSPIRATION & BASES DE LA SCÉNOGRAPHIE CONTEMPORAINE

- Présentation des tendances actuelles : scénographie 2.0 / 3.0, design immersif, sensorialité, symbolique

JEU "CODES CULTURELS & LANGAGES DESIGN"

- Activité ludique de conception de scénographie interculturelle à partir de cartes (langages visuels et émotionnels, attentes clients, contraintes)
 - Présentation de mini-prototypes par équipes et feedback croisé

LA NARRATION SPATIALE COMME FIL CONDUCTEUR

- Apports sur le storytelling spatial
 - Qu'est-ce qu'un espace narratif ?
 - Présentation des émotions cibles et des dispositifs immersifs associés
 - Canva "narration spatiale"

ATELIER DE CONCEPTION EN DUO

- La présentation au client
- La commercialisation de l'Évènement
- La réalisation et le Débriefing final

ATELIER PRATIQUE

- Finalisation du PROGRAMME, Retro planning, stratégie de commercialisation.
- Imaginer la PRESENTATION au CLIENT
- Imaginer la REALISATION : Jour "J" et débriefing final

JOUR 2 : STRUCTURER ET CONVAINCRE

RAPPEL « JOUR 1 » ET RETOUR DU TRAVAIL INTERSESSION

PROJET FINAL EN ÉQUIPES

- Par groupes : création d'un concept de scénographie immersive à partir d'un brief client réaliste
- Utilisation du kit complet (canevas, cartes, fiche repère)
- Préparation d'un storyboard ou plan visuel

L'ART DU PITCH COMMERCIAL POUR VENDRE UN CONCEPT

- Les enjeux de la communication verbale et non verbale
- Gestion du stress et confiance en soi.
- Structure d'un pitch percutant.
 - Exercices pratiques : simulation de pitch.
 - Vendre un projet au client.
 - Feedback du formateur et des pairs.

CONCLUSION ET ÉVALUATION DE LA FORMATION

COMPLEMENT DE LA FORMATION

14HEURES EN OPTION

OPTION 1

- visioconférence de suivi 1h pour retour d'expériences des stagiaires

OPTION 2

- 3e journée pour travailler sur un brief concret pour l'année suivante

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Atelier d'intelligence collective, Cas pratiques, Quizz interactifs, Vidéo, Diaporama, Support de formation

INTERVENANTS : Spécialisée dans Le secteur du tourisme et voyages Outils d'intelligence collective, facilitation graphique, slide design ...



7H

CULTURE ET TOURISME : CONCEVOIR DES OFFRES ATTRACTIVES ET DIFFERENCIANTES

L'ART DE MARQUER LES ESPRITS

Dans un marché touristique en quête constante de renouvellement, l'attractivité des territoires devient un enjeu majeur. Et au cœur de cette attractivité, un levier incontournable : la culture.

Patrimoine, gastronomie, tourisme religieux, savoir-faire locaux, festivals... la culture dynamise l'économie et renforce l'identité des destinations. Les professionnels du voyage en sont convaincus : il est temps de replacer la culture au centre des stratégies touristiques.

Mais pour y parvenir, il ne suffit plus de suivre les tendances. Il faut comprendre son territoire, analyser ses cibles (visiteurs, publics, clients...) et décrypter les mutations en cours.

Car aujourd'hui, les nouvelles technologies, les réseaux sociaux et l'intelligence artificielle bousculent les pratiques culturelles et redessinent l'expérience touristique. Face à une concurrence féroce, se différencier devient indispensable.

PUBLIC Cette formation s'adresse aux opérateurs du voyage, institutionnels du tourisme.

PRé-requis VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre les enjeux et les mutations du tourisme culturel
- Identifier ses cibles (clients, visiteurs, publics) et décrypter leurs attentes, leurs besoins et leurs motivations en matière de tourisme culturel
- Concevoir des offres culturelles innovantes et attractives par thématique

COMPRENDRE LE CADRE DU TOURISME CULTUREL ACTUEL ET SES NOUVEAUX ENJEUX

- Le tourisme culturel en France et le goût croissant des Français pour le patrimoine (quelques chiffres et exemples concrets)
- Le tourisme culturel en Europe et les enjeux économique et sociétaux (notamment tourisme durable)
- La logique du label et des certifications, gages de réassurance
- La question des droits culturels et l'éthique du voyage
- L'intégration des nouvelles technologies et de l'IA dans la pratique du voyage : vers le guide touristique du futur !

CONSTRUIRE UNE OFFRE SUR MESURE EN TENANT COMPTE DES SPECIFICITES DU LIEU (SITE, VILLE, CIRCUIT...)

- Choisir la et les thématiques porteuses pour se différencier (histoire, sport, gastronomie...) en se basant sur une analyse du territoire / terrain

IDENTIFIER PRECISEMENT SA OU SES CIBLES (CLIENTS, VISITEURS, PUBLICS...)

- Comprendre quels sont ses clients, leurs attentes, leurs envies et leurs enjeux
- Montrer comment le lieu entre en adéquation avec les attentes de ce persona (ville riche d'histoire, pays à fort potentiel, patrimoine naturel ou culturel...)

COMMUNIQUER SUR SON OFFRE DIFFERENCIANTE : METTRE EN MOTS ET EN IMAGES

- Construire une nouvelle offre pour sa clientèle cible
- Identifier les valeurs qui sous-tendent le projet
- Raconter la bonne histoire, trouver les bons personnages et les bons marqueurs
- Choisir les bons supports, les bons outils et le bon degré de technologie en fonction de sa cible

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Cas pratiques, Quizz interactifs, Vidéo, Mise en situation, Diaporama, Support de formation

INTERVENANTS : Professionnelle du secteur culturel avec une expertise dans l'industrie de la musique



3H30

ECOGESTES

METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE ÉCO RESPONSABLE A MON NIVEAU MESURER- COMPRENDRE- REDUIRE

PUBLIC La formation s'adresse aux opérateurs de voyage

PRÉ-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Prendre en compte les enjeux du développement durable dans la gestion de son agence.
- Découvrir les bonnes pratiques pour soi et dans l'entreprise
- Se questionner sur les bonnes pratiques dans l'offre de voyage

La formation aide à engager une démarche en tourisme durable à mon niveau dans mon agence de voyage en permettant, par exemple, de réduire les coûts d'exploitation, d'améliorer la qualité de service et de valoriser l'image de l'entreprise.

Elle est surtout un panorama des bonnes pratiques : comment faire des économies d'eau et en énergie, limiter la pollution numérique, produire moins de déchets, mieux acheter et mieux préserver l'environnement, améliorer la qualité environnementale (bruit, air, biodiversité, intégration visuelle et paysagère...) et permettre l'identification des labels écoresponsables et des solutions pour des offres de voyages plus responsables.

COMMENT AGIR CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

PUBLIC Dirigeants d'agences de voyages, de tour opérateurs, Agents de voyage, Chefs de produits, Responsables qualité, Services client, Communication, RH, membres ATR, membres ATD

PRÉ-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Acquérir et s'approprier les notions clés sur le changement climatique et en reconnaître les enjeux
- Connaître les outils de diagnostic pour évaluer les émissions de CO2
- Elaborer une stratégie d'adaptation et un plan d'action

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur. Temps Questions / réponses à la fin de chaque module

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

INTRODUCTION AU TOURISME RESPONSABLE

- Qu'est-ce que le développement durable appliqué au tourisme ?
- Les bonnes raisons d'engager une démarche.

PANORAMA DES ECO-GESTES

- World café « panorama des éco gestes »
- L'eau, l'énergie, les déchets, mieux acheter, améliorer la qualité environnementale, mesures sociales et sociétales
- Les facteurs de réussite (mesurer, mobiliser ses partenaires, savoir communiquer...)

IDENTIFIER LES BONNES PRATIQUES DES OPERATEURS DU TOURISME RESPONSABLE

- Atelier « intelligence collective »

LABELLISATION OU CERTIFICATION

- Guide des labels
- Solutions pour des offres de voyages plus responsables

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés en tourisme responsable

COMPRENDRE LE PHENOMENE DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

- Présentation et explications de l'outil "fresque du climat"
- La contribution du tourisme au changement
- Les effets du changement climatique sur le tourisme
- Les moyens d'agir pour réduire cette contribution et s'adapter à ces effets

EVALUER LES EMISSIONS DE CO2 DES ENTREPRISES DE VOYAGES

- Présentation de l'outil de calcul des émissions de CO2 développé et mis à disposition par Terres d'Aventure
- Présentation de la méthodologie recommandée par ATR et les facteurs d'émission de l'ADEME
- Organisation de la collecte d'informations et les 3 périmètres d'évaluation des émissions de CO2
- Revue sur les autres outils disponibles

REDUIRE ET ABSORBER LES EMISSIONS DE CO2 DES ENTREPRISES DE VOYAGES

- Production de voyages plus sobres : avec des compagnies « engagées » ..., et des modes de transports plus doux, en train, à vélo, à pieds ...et des prestataires (réceptifs, hôteliers, ...) également acteurs du tourisme durable
- Comment communiquer et impliquer des clients dans la démarche de « solidarité climatique », en insistant sur les certifications Gold Standard et Verra et l'enjeu de l'annulation des crédits carbone



11H30



3H30

FRESQUE DU TOURISME

BIEN QUE TOUT NE DEPENDE PAS DU TOURISME, LE SECTEUR DU TOURISME DEPEND DE TOUT



PUBLIC Cette formation s'adresse aux dirigeants d'agences de voyages, de tours opérateurs, agents de voyages, chefs de produits, responsables qualité, services client, RH, communication, membres ATR, membres ATD

PRE-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

- À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :
- Comprendre les notions clefs et les interdépendances entre les acteurs du tourisme
 - Identifier les menaces actuelles et futures pour que les acteurs puissent s'adapter aux nouvelles réalités
 - Définir son voyage idéal et le rendre réalité

PRESENTATION ET EXPLICATIONS DE L'OUTIL "FRESQUE DU TOURISME"

LES CARTES : RECONSTITUTION DU SYSTEME TOURISTIQUE ET DE SES ENJEUX

MON ORGANISATION DANS TOUT ÇA ?
• Mise en parallèle avec son activité dans le tourisme

PRENDRE DE LA HAUTEUR
• Ordres de grandeur et prospectives

PROCHAIN VOYAGE
• Définir son voyage ou séjour idéal
• Du projet à réalité : comment construire ce projet ?

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Atelier ludique et participatif, Apports théoriques

INTERVENANTS : Consultants / fresques issus du secteur du tourisme

DÉVELOPPEMENT DURABLE

FRESQUE DU CLIMAT



PUBLIC La formation s'adresse à tout public

PRE-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

- À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :
- Prendre conscience des enjeux climatiques et de l'impact sur l'industrie du tourisme
 - Connaître les bonnes pratiques et les moyens d'agir chacun à son niveau
 - Porter une réflexion et plan d'actions

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques - Support formateur partagé
Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests / jeux de rôles débriefés et corrigés avec le formateur. Vidéos- Support de formation envoyé par mail

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

COMPRENDRE LE PHENOMENE DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

FRESQUE DU CLIMAT ET CONSULTANTS SUR LES ENJEUX CLIMAT - TOURISME.

PRESENTATION ET EXPLICATIONS DE L'OUTIL "FRESQUE DU CLIMAT"

LA CONTRIBUTION DU TOURISME AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

LES EFFETS DU CHANGEMENT CLIMATIQUE SUR LE TOURISME

LES MOYENS D'AGIR POUR REDUIRE CETTE CONTRIBUTION ET S'ADAPTER A CES EFFETS

TRAVAIL COLLECTIF ET ECHANGES SUR LA REDUCTION ET LA CONTRIBUTION



3H30



14H

METTRE EN PLACE SA DÉMARCHE RSE DANS LE SECTEUR DU TOURISME

PUBLIC La formation s'adresse aux dirigeants d'agences de voyages, de tour opérateurs, agents de voyage, chefs de produits, responsables qualité, services client, RH, communication, membres ATR, membres ATD

PRE-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- S'initier aux indispensables de la RSE (définitions et enjeux)
- Connaître les principes de la RSE
- Elaborer une stratégie RSE
- Concevoir un plan d'actions

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur. Temps Questions / réponses à la fin de chaque module

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RSE

- Naissance du concept
- Rappels de quelques définitions et des enjeux
- Données réglementaires France et Europe
- Systèmes de Management et Labels

POINTS CLÉS ET PRINCIPES DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

- Prise en compte des parties prenantes
- Indicateurs de performance
- RSE et innovation
- Politique d'achats responsables
- Rôle des Ressources Humaines
- Communication et RSE

ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE RSE - PARTIE 1

- Outils et étapes Iso 26000 : outil de référence
- Réalisation de diagnostic Définition des enjeux
- Poser une vision - Choisir des engagements

ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE RSE - PARTIE 2

- Concevoir un plan d'actions RSE
- Mettre en place une organisation
- Evaluer les résultats
- Former et impliquer les parties prenantes internes / externes

RÉUSSIR SA COMMUNICATION RSE

PUBLIC La formation s'adresse aux responsables et chargés de communication, responsables RSE et RH ayant une bonne maîtrise des principes de la communication.

PRE-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Elaborer une stratégie de communication RSE.
- Comprendre et éviter le greenwashing.
- Adapter les messages aux publics.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur. Temps Questions / réponses à la fin de chaque module

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

ANALYSER LE CONTEXTE DE LA COMMUNICATION ET DE LA RSE

- Comprendre les contraintes de la communication RSE
- Découvrir les dernières évolutions de la communication
- Analyser des études sur la confiance dans la communication

COMPRENDRE L'ACCUSATION DE GREENWASHING

- Examiner des campagnes de communication : greenwashing ou pas ?
- Jeu de rôles : "Et si j'étais Greenpeace..."

IDENTIFIER ET DIALOGUER AVEC SES PARTIES PRENANTES

- S'initier au dialogue parties prenantes
- Poser les bonnes questions pour ne pas introduire "trop" de biais
- Construire son positionnement
- Choisir des axes de communication cohérents

COMMUNIQUER LA RSE EN INTERNE

- Lister les différentes parties prenantes internes.
- Identifier ses objectifs RH.
- Tester des arguments sur un public interne.

CONSTRUIRE DES SUPPORTS DE COMMUNICATION ADAPTÉS



7H



7H

EXCELLER DANS LE PITCH COMMERCIAL POUR PROMOUVOIR UN TOURISME RESPONSABLE

PUBLIC La formation s'adresse à tous collaborateurs en lien avec le client. (Agence de voyage ingoing, outgoing, office du Tourisme, service groups, Mice.....)

PRE-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Appréhender les enjeux du tourisme responsable et de la démarche mise en place dans son entreprise
- Adapter leur discours en fonction des profils de clients par rapport à leur appétence au tourisme responsable
- Valoriser avec des éléments de langage appropriés et les actions mises en place dans leur entreprise
- Promouvoir les offres de séjours plus responsables

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

INTRODUCTION AU TOURISME RESPONSABLE

- Définition et importance du tourisme responsable
- Enjeux de la RSE en tant qu'opérateur du voyage
- Présentation des principes du tourisme durable (économie, environnement, social)
 - Études de cas et exemples de bonnes pratiques dans le secteur du tourisme

SAVOIR PARLER DE TOURISME RESPONSABLE

- Élaboration des éléments de langage pour parler du tourisme responsable
- Argumentaire pour valoriser les actions écoresponsables de l'entreprise
- Techniques pour intégrer ces éléments dans les échanges avec les clients
 - Études de cas et analyse de conversations types

CONNAISSANCE DES PROFILS DE CLIENTS ET ADAPTATION DU DISCOURS

- Typologie des clients en agence de voyages (sensibilité au tourisme responsable)
- Techniques de vente : comment identifier les attentes et les motivations des clients
 - Exercices pratiques de mise en situation et jeux de rôles

ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS DANS LE CHOIX DE VOYAGES ET ACTIVITÉS PLUS RESPONSABLES

- Comment guider les clients dans le choix de destinations et d'activités responsables
- Conseils pratiques pour proposer des alternatives plus responsables
- Simulations de vente de voyages ou activités plus responsables



LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

QU'EST-CE QUE MANAGER ?

14H

PUBLIC Cette formation s'adresse aux managers.

PRE-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître les besoins de mon équipe
- Mettre en place une stratégie d'objectifs

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des mises en situation.

INTERVENANTS : Spécialisés en management.

MANAGER OPERATIONNEL NIVEAU 2

DEVELOPPER SON LEADERSHIP ET LE COLLABORATIF

PUBLIC La formation s'adresse aux dirigeants, directeurs, responsables d'équipe.

PRE-REQUIS Avoir suivi le « Module 1 gestion et encadrement » ou Maîtriser les fondamentaux du management.
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Consolider les acquis du niveau 1 en management
- Développer sa posture de leader face aux enjeux actuels
- Développer ses capacités de leadership, de communication et de pilotage d'équipe.
- S'affirmer, gérer les priorités, instaurer un cadre éthique clair
- Mobiliser l'intelligence collective.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Support formateur partagé - Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

QU'EST-CE QUE MANAGER ?

- Les besoins de mon équipe
- 360° état des lieux de mon management

METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE D'OBJECTIFS

- Chef, manager, leader

L'ASSERTIVITÉ, QUALITÉ ESSENTIELLE DU MANAGER

- S'exprimer de façon responsable

LA COMMUNICATION NON VIOLENTE AU SERVICE DU MANAGER

- Notion d'analyse transactionnelle

LE MANAGEMENT SITUATIONNEL

- L'intégration d'un nouveau salarié

LA DÉLÉGATION

LE CONTRÔLE

- Recadrer et féliciter

SON ÉVOLUTION - RETOUR D'EXPÉRIENCE ET CONSOLIDATION

- Ice breaker et cercle de partage : vos plus belles réussites, vos blocages
- Cartographie des styles managériaux à l'œuvre
 - Autodiagnostic : "ou j'en suis dans ma posture ?"

POSTURE ET ENGAGEMENT

- Manager vs leader : différencier les rôles de management et de leadership.
- Comment incarner son leadership ? Identifier les leviers d'alignement entre intention, posture et action.
- Reformuler son mode de pensées

CADRE DE RÉFÉRENCE ÉTHIQUE

- Définir son éthique en management : structurer son management autour d'un socle éthique
- Savoir poser des limites avec assertivité
- Définir des règles du jeu avec son équipe
- Savoir dire non

ORIENTER L'ACTION DE L'ÉQUIPE

- Savoir prendre des décisions avec clarté, mobiliser l'équipe autour des priorités
- Savoir s'affirmer et décider en autonomie

OBJECTIFS ET RÉSULTATS

- Apprendre à arbitrer, prioriser, et planifier de façon efficace
- Mieux gérer son temps et ses priorités

CULTIVER DES RELATIONS HARMONIEUSES

- Mieux se connaître avec les messages contraignants
- Identifier ses drivers et leurs impacts dans le management. Renforcer la connaissance de soi
- Quel manager suis-je ? Mon blason de manager leader

COMMUNIQUER AVEC EFFICACITÉ

- L'art du questionnement en posture coach : améliorer son écoute, poser des questions puissantes, développer une communication ouverte

DÉVELOPPER SES CRÉATIVITÉS ET APPRENDRE DES AUTRES

- Aller plus loin avec de nouveaux outils opérationnels : apprendre à mobiliser l'intelligence collective pour résoudre des situations managériales
- Recherche de solutions en groupe
- Utilisation du flash codéveloppement pour résoudre les problématiques en groupe

ENGAGEMENT PERSONNEL



14H



14H

COMMENT RECRUTER, MOTIVER ET FIDÉLISER SES SALARIÉS

PUBLIC Cette formation s'adresse à tous les managers d'équipe.

PRE-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Maîtriser les différentes méthodes de recrutement
- Maîtriser l'ensemble du processus de recrutement
- D'accueillir et d'accompagner un nouvel arrivant
- De connaître les dispositifs de gestion des compétences pour fidéliser les salariés

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Supports audiovisuels, exercices pratiques et mises en situation, remise de documents et outils, travaux d'analyse.

INTERVENANTS : Spécialisés en ressources humaines

COMPRENDRE LA GÉNÉRATION Z DANS L'ENTREPRISE

- Analyser les comportements : approche sociologique et cognitive.
- Porter un regard nouveau sur les "z".
- Comprendre le mode relationnel des "z" et leur rapport à la hiérarchie.
- Étude comparative et échanges sur les "z" et les autres générations.

COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC LES « Z »

- Savoir créer un contact réel avec les "z".
- Développer un mode de communication circulaire, souple et adaptable.
- Faire de sa communication avec les "z" un atout stratégique.
- Faire de la différence un levier efficace.
- Oser inventer de nouveaux modes de communication.

INTÉGRER LES « Z » DANS LES ÉQUIPES

- Investir sur la complémentarité des acteurs.
- Oser parier sur l'atout des "z" dans l'entreprise de demain.
- Savoir gérer les conflits transgénérationnels, créer des partenariats.
- Jouer la carte de l'intégration adaptée.

COMPRENDRE COMMENT MOTIVER LES "Z"

- Comprendre les sources réelles de motivation et les intégrer.
- Faire le lien entre les signaux faibles et forts et les leviers de motivation.
- Concilier la motivation des "z" et les besoins de l'entreprise.

MANAGER LA GÉNÉRATION Z AU QUOTIDIEN

- Gérer efficacement des comportements nouveaux.
- Savoir jouer sur des modes de management adaptés.
- Savoir responsabiliser et recadrer les "z" sans créer de blocages.
- Porter un regard différent sur les situations bloquées avec l'approche systémique.
- Gérer efficacement les situations tendues avec les "z".

PROCÉDER À SON PREMIER RECRUTEMENT

- Définition du besoin : Identifier les raisons d'un recrutement et définir la fiche de poste
- Les aspects financiers du recrutement
- Éléments de salaire, fourchette de rémunération, aides à l'embauche

OFFRE ET SÉLECTION DES CANDIDATURES

- L'offre d'emploi : Identifier les compétences nécessaires et rédiger une offre attractive
- Choisir les supports de diffusion
- sélection des candidatures
- Hiérarchiser les candidatures

ENTRETIEN ET INTÉGRATION

- Conduite de l'entretien
- Identifier les motivations
- Choix du meilleur candidat
- Identifier le « savoir être » et le potentiel

ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT, ORGANISATION DU PARCOURS DE FORMATION

- Intégration dans l'entreprise
- Favoriser une prise de poste réussie
- Organiser sa période d'intégration et formation
- Accompagner le salarié dans la découverte de l'entreprise, de son poste et dans la construction de son projet professionnel
- Organiser et réaliser le parcours de formation professionnelle du salarié
- Réaliser les entretiens professionnels

INTÉGRER ET MANAGER LA NOUVELLE GÉNÉRATION « Z »

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout manager souhaitant comprendre les leviers de la nouvelle génération.

PRE-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre les modes de fonctionnement de la génération Z au travail
- Choisir un mode de communication souple et personnalisé
- Réussir l'intégration de la génération Z dans une équipe
- Agir sur les leviers de motivation adaptés aux "Z".
- Gérer les situations délicates

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète.

INTERVENANTS : Spécialisés en management et/ou en communication



14H



ENTRETIEN PROFESSIONNEL

IMPLIQUER LE SALARIÉ POUR MENER UN ENTRETIEN CONSTRUCTIF ET EFFICACE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux directeurs, managers...

PRE-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants connaîtront :

- Les outils et la pédagogie nécessaires pour réaliser l'entretien annuel professionnel dans les meilleures conditions, afin qu'il réponde à l'objectif de définir le plan de formation individuel et collectif de l'entreprise.

NOUVELLES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

- Concernant la formation professionnelle tout au long de la vie

ENTRETIEN INDIVIDUEL D'ÉVALUATION

- Les objectifs pour l'entreprise
- Les objectifs pour le salarié

LA PRÉPARATION DE L'ENTRETIEN

- Le déroulement de l'entretien

LES RÉSULTATS ATTENDUS DE LA DÉMARCHÉ AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- Présentation du passeport formation

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS : Spécialisés en relation interpersonnelle.



7H

ENTRETIENS MANAGERIAUX

DU SAVOIR-FAIRE AU SAVOIR-ÊTRE POUR DES ÉQUIPES PERFORMANTES

PUBLIC Cette formation s'adresse à tous les managers et RH

PRE-REQUIS Avoir suivi le « module 1 gestion et encadrement » ou Maîtriser les fondamentaux du management.

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants connaîtront :

- Comprendre le rôle et l'importance de l'entretien annuel d'évaluation.
- Savoir préparer et structurer un entretien d'évaluation efficace.
- Acquérir les compétences pour donner et recevoir des feedbacks constructifs.
- Apprendre à fixer des objectifs motivants et atteignables pour les collaborateurs.
- Renforcer la relation manager-collaborateur en instaurant un climat de confiance et de bienveillance

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS : Spécialisés en relation interpersonnelle.

COMPRENDRE LES ENJEUX DE L'ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

- Objectifs de l'entretien : évaluation de la performance, identification des compétences, fixation des objectifs, développement professionnel.
- Avantages pour l'entreprise et le collaborateur : renforcement de l'engagement, alignement des objectifs, détection des potentiels.

PRÉPARATION DE L'ENTRETIEN ANNUEL

- Importance de la préparation : collecte de données, bilan des objectifs précédents et feedbacks intermédiaires.
- Analyse des performances : sur la base d'objectifs clairs, de réalisations et de comportements observés.
- Structurer l'entretien : déroulement type (introduction, bilan de l'année écoulée, fixation des objectifs, développement personnel, conclusion).

DONNER ET RECEVOIR DES FEEDBACKS CONSTRUCTIFS

- Conduite du principe d'un feedback efficace : feedback basé sur des faits, axé sur des comportements observables, spécifique et constructif.
- Techniques de feedback : méthode DESC (décrire, exprimer, spécifier, conséquence)
- Gestion des feedbacks sensibles : comment aborder les aspects négatifs sans démotiver le collaborateur.

FIXER DES OBJECTIFS MOTIVANTS ET ATTEIGNABLES (METHODE SMART)

- Introduction à la méthode SMART : spécifique, mesurable, atteignable, réaliste, temporel.
- Fixer des objectifs de performance et de développement.

MAÎTRISER LES TECHNIQUES D'ÉCOUTE ACTIVE ET DE QUESTIONNEMENT

- L'importance de l'écoute active dans la compréhension des besoins et des attentes du collaborateur.
- Techniques de questionnement : questions ouvertes, reformulation, validation des réponses.



14H

MANAGER AUTREMENT

DEVELOPPER SON LEADERSHIP

PUBLIC Cette formation s'adresse aux managers et directeurs.

PRE-REQUIS PRÉSENTIEL : Maîtriser les fondamentaux du management. Une expérience de manager serait un plus.

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Favoriser une communication bienveillante et constructive
- Motiver leurs collaborateurs par un accompagnement individualisé
- Développer son leadership et un mode de management plus collaboratif
- Fidéliser son équipe et faire rayonner sa marque

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Études de cas pratiques en sous-groupes : résoudre une problématique managériale par l'analyse des pratiques. Mises en situation selon les besoins exprimés.

INTERVENANTS : Spécialisés en management.

MANAGER AVEC BIENVEILLANCE ET POSITIVISME

- Sécuriser l'intégration du collaborateur et donner du sens à ses missions ; Pyramide de Maslow et de Dilts
- Maîtriser les étapes de l'apprentissage et du débriefing constructif : les niveaux d'apprentissage de Bateson et de Burch
- Donner des objectifs réalistes et motivants : SMARTEF
- Être le facilitateur de développement des compétences et de l'évolution du collaborateur : la roue des compétences de C. Flück
- Encourager et accompagner son équipe dans sa progression : fédérer une équipe avec la pyramide de Dilts
- Fidéliser ses collaborateurs et développer sa réputation d'employeur attractif : individualiser sa communication et son management

DÉVELOPPER/EXPLOITER SES TALENTS DE LEADER

- Devenir un communicant influent et respecté : déterminer les caractéristiques du leader et s'auto évaluer (estime de soi et effet miroir)
- Intégrer les mécanismes la communication bienveillante et déjouer les jeux psychologiques : se mettre en empathie, notion de carte du monde, de tri sur soi et de synchronisation (programmation neuro linguistique)
- Renforcer sa posture de manager et de leader : le triangle de karpman et l'estime de soi
- Favoriser la cohésion d'équipe grâce au management collaboratif : Appréhender la notion de travail en mode projet et établir des relations de confiance
- Développer la culture et les valeurs de son équipe
- Identifier les potentiels et les ressources de son équipe pour générer la performance individuelle et collective

INTRODUCTION

RAPPEL / QU'EST-CE QUE MANAGER ? STYLES, ROLES, FONCTIONS ET POSTURES

COMPRENDRE LES IMPACTS DU DIGITAL SUR LE MANAGER EN ENTREPRISE ET L'INTEGRER DANS SON QUOTIDIEN

- Définition de la transformation digitale
- R-evolution des modes de travail : télétravail, hybridation, fleoffice....
- Outils : NTIC, cloud computing
- Technologies émergentes : IA, metaverses, réalité virtuelle, augmentée, IOT....
- Impact du digital sur le management : communication, prise de décision, recrutement, formation,
- Comment l'intégrer dans ses pratiques

ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION DIGITALE DES METIERS

- Conduite du changement
- Résistance au changement
- Risques liés au digital avec un focus sur les risques psychosociaux
- Quelle posture adapter en tant que manager ? Quels soft skills ?

INTEGRER LE DIGITAL DANS SA PRATIQUE MANAGERIALE

- Intégrer le digital : l'IA dans sa pratique
- Générer la motivation
- Développera les compétences
- Cultiver l'innovation

MANAGER DE DEMAIN

TRANSFORMATION DIGITALE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux managers souhaitant développer leur agilité managériale

PRE-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre les impacts du digital sur le manager en entreprise
- Accompagner la transformation digitale des métiers
- Intégrer le digital dans sa pratique managériale

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des mises en situation

INTERVENANTS : Consultants spécialisés en management et NTIC



7H



7H



14H

GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL

PRÉVENIR LES SITUATIONS DIFFICILES

PUBLIC Cette formation s'adresse aux managers, personnes en relation avec la clientèle.

PRE-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Mieux se connaître en tant que communicant.
- Gérer les conflits dans la relation duale.
- Positiver la communication.
- Gérer les conflits dans le groupe.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS : Spécialisés en management et relation interpersonnelle.

SE CONNAÎTRE EN TANT QUE COMMUNICANT

- Repérer les obstacles à la communication
- Utiliser des outils pour mieux écouter et être compris

COMMUNIQUER GAGNANT/GAGNANT

- Analyse stratégique de ses interlocuteurs
- Positiver la relation
- Utiliser un vocabulaire positif et concret

GÉRER LES CONFLITS DANS LA RELATION DUALE

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Le 8 infernal et comment s'en sortir ?
- Les 5 premières minutes
- Repérer le mode de communication de mon interlocuteur
- Convaincre et négocier

GÉRER LES CONFLITS DANS LE GROUPE

- Comprendre la dynamique de groupe
- Reconnaître les rôles
- Gérer les conflits

JEUX DE RÔLES

GÉRER EFFICACEMENT UNE RÉUNION

ORGANISER ET ANIMER

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne amenée à animer une réunion.

PRE-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Améliorer la qualité des réunions et les rendre pleinement productives
- Identifier et animer différents types de réunion
- Mettre en place les 3 étapes nécessaires à la réalisation optimum de toute réunion
- Adapter son style d'animation aux styles de communication des participants
- Gérer efficacement les perturbateurs et les groupes difficiles
- Choisir et utiliser les techniques et outils adaptés aux différents types de réunions

L'ORGANISATION DES RÉUNIONS

LA DÉTERMINATION DES FACTEURS CLÉS DE RÉUSSITE

LE DÉCRYPTAGE DES DIFFÉRENTS RÔLES

LA MAÎTRISE DES TECHNIQUES ADAPTÉES

LA DÉFINITION DES DIFFÉRENTS TYPES DE RÉUNION

L'UTILISATION DES TECHNIQUES D'ANIMATION

LA MESURE DE L'EFFICACITÉ DE LA RÉUNION

PLAN D'ACTION

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Avant la session, les participants prépareront, en accord avec le formateur, une séquence d'animation sur un thème prédéterminé. Par les mises en situations, les participants connaîtront leurs points forts et leurs points d'amélioration dans votre façon de conduire les réunions.

INTERVENANTS : Spécialisés en management et/ou en communication.



14H



7H

SAVOIR GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL

PUBLIC Cette formation est destinée à toute personne qui a besoin de savoir gérer son stress au travail.

PRÉ-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre les mécanismes du stress et l'impact sur la santé
- Reconnaître les signaux de stress chez soi et chez les autres
- Identifier les causes de mon stress
- Utiliser des méthodes et des outils de gestion du stress
- Développer de nouvelles attitudes face aux imprévus et durant les périodes difficiles de la vie
- Savoir garder un stress positif

COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU STRESS POSITIF ET NÉGATIF

- Recueil des situations stressantes
 - Autodiagnostic

7 CLÉS DE LA GESTION DU STRESS :

- Prendre en compte mes problèmes
- Faire confiance : à moi-même et aux autres
- Me fixer des objectifs réalistes et me focaliser sur eux
- Me libérer de mes messages contraignants
- Me relaxer physiquement
- Me préparer aux situations difficiles
- Me dynamiser mentalement

MIEUX VIVRE LES SITUATIONS STRESSANTES

- Jeux de rôles

ÉVALUATION ET CONCLUSION

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Nombreux exercices pratiques avec un formateur expert en développement personnel et en gestion des risques psychosociaux

INTERVENANTS : Spécialisés en SOFT SKILLS

SAVOIR GÉRER SON TEMPS ET SES PRIORITÉS

PUBLIC Cette formation est destinée à tous les managers hiérarchiques avec leurs équipes.

PRÉ-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Intégrer la qualité du temps dans l'atteinte des objectifs
- Identifier les causes d'une mauvaise utilisation du temps
- Mettre en application certains principes clés de gestion du temps
- Savoir orienter les ressources de l'environnement vers un objectif déterminé
- Maîtriser l'impact de la dimension personnelle sur la mobilisation individuelle et collective
- Intégrer les autres et les événements dans sa propre gestion et des objectifs
- Faire face aux événements de façon plus sereine
- Mettre au point un plan d'action qui intègre sa propre personnalité pour mobiliser

LES 6 PRINCIPES CLÉS DE MANAGEMENT DU TEMPS

MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX GÉRER SON ÉNERGIE

MOBILISER L'ÉNERGIE COLLECTIVE VERS LES OBJECTIFS DE L'ENTREPRISE

GÉRER LES ÉVÈNEMENTS ET MANAGER LES CHANGEMENTS DUS À L'ENVIRONNEMENT

LES OUTILS CONCRETS POUR MIEUX MANAGER LE TEMPS COLLECTIF

PLAN D'ACTION ET DE MOBILISATION DE L'ÉQUIPE

PRÉPARER L'ARRIVÉE D'UN NOUVEAU COLLABORATEUR

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Alternance Théorie / cas pratique / Ateliers
Mise en place d'un plan d'actions

INTERVENANTS : Spécialisés en management et/ou en communication.



14H

COACHING COMPRENDRE SON STRESS ET SES EMOTIONS GRÂCE À 2 METHODES

SUR DEMANDE

L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE : QUOTIENT EMOTIONNEL

Les émotions étant au cœur de nos comportements et interactions : les comprendre, les accueillir et les exprimer de manière constructive est garant du bien être et du succès.

L'intelligence émotionnelle (ie) est définie comme le type d'intelligence sociale qui implique la capacité à intégrer et reconnaître ses propres émotions et celles des autres, et à utiliser ces informations pour guider ses pensées et actions.

Développer son intelligence émotionnelle, c'est modifier sa perception, améliorer sa prise de décision, renforcer la qualité de ses relations, la puissance de sa communication et sa tolérance au stress.

L'intelligence émotionnelle détermine la capacité des individus à gérer leurs émotions pour atteindre leurs objectifs et maîtriser la manière dont ils s'adaptent à leur environnement.



DÉVELOPPEMENT PERSONNEL



LA METHODE DISC : MIEUX SE CONNAITRE POUR TRANSFORMER VOTRE POTENTIEL !

Se connaître soi-même est la clé de l'efficacité commerciale et du management réussi.

La méthode DISC vous offre une opportunité unique de comprendre vos comportements, de développer votre leadership et d'améliorer vos interactions professionnelles. Faire ce pas vers une meilleure connaissance de soi, c'est poser la première pierre d'une aventure personnelle et professionnelle extraordinaire.



14H

FACILITATION GRAPHIQUE

DANS UN MONDE OU L'INFORMATION CIRCULE A UNE VITESSE VERTIGINEUSE, LA CLARTE ET L'IMPACT DE VOTRE COMMUNICATION SONT ESSENTIELS.

LA FACILITATION GRAPHIQUE EST UNE TECHNIQUE PUISSANTE QUI TRANSFORME LES IDEES COMPLEXES EN VISUELS CLAIRS ET ENGAGEANTS, FAVORISANT AINSI UNE MEILLEURE COMPREHENSION ET COLLABORATION AU SEIN DES EQUIPES.

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout public

PRÉ-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier les outils et les techniques de base de la facilitation graphique.
- Comprendre l'importance et les bénéfices de la facilitation graphique.
- Utiliser les techniques de facilitation graphique pour créer des visuels simples.
- Évaluer la qualité et l'efficacité des visuels créés.

INTRODUCTION A LA FACILITATION GRAPHIQUE

- World café sur :
 - Définition et histoire de la facilitation graphique
 - Les avantages de la facilitation graphique
 - Exemples d'applications professionnelles
- Développement des notions

LES BASES DE LA FACILITATION GRAPHIQUE

- Outils et matériels nécessaires
- Les formes de base : lignes, carrés, cercles
- L'importance de la typographie et des icônes

TECHNIQUES DE VISUALISATION

- Outils pour prévenir et gérer les conflits « internes » et externes en se basant sur la compréhension et l'accueil des émotions personnelles et interpersonnelles et la communication authentique et constructive

LA CARTE MENTALE

- Utilisation des métaphores visuelles
- Structuration de l'information visuelle

LA COULEUR ET LA HIERARCHIE VISUELLE

- Choisir et combiner les couleurs
- Hiérarchie de l'information
- Techniques pour attirer l'attention et guider l'œil

ATELIER PRATIQUES

- Conception de schémas de base
- Test d'écriture et iconographie

ATELIER PRATIQUE : MISE EN OEUVRE DES TECHNIQUES DE BASE

- Exercices individuels sur les formes de base et la typographie
- Création de visuels simples à partir de textes donnés

ATELIER DE CREATION DE VISUELS COMPLEXES

- Travail en petits groupes pour créer des visuels sur des thèmes complexes
- Présentation et discussion des visuels créés

APPLICATION A DES CAS CONCRETS

- Analyse de situations professionnelles réelles
- Utilisation de la facilitation graphique pour résoudre des problèmes spécifiques

FEEDBACK ET AMELIORATION

- Evaluation des visuels créés par les pairs
- Feedback constructif et suggestions d'amélioration
- Conclusion et évaluation
- Synthèse des apprentissages
- Discussion sur l'intégration de la facilitation graphique dans le travail quotidien

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Support de formation en PDF, Quizz interactifs, Vidéo, Diaporama

INTERVENANTS : Spécialisés en management et facilitation graphique



14H

INITIATION AMADEUS GESTOUR 360

Vous souhaitez améliorer la gestion quotidienne de vos dossiers clients et optimiser vos processus de réservation ? La formation Amadeus Gestour 360 vous aide à passer à l'étape supérieure, en vous apprenant à utiliser efficacement cet outil puissant.

Relevez le défi d'augmenter la productivité de votre agence en maîtrisant les fonctions clés du logiciel, de la création de fiches clients à la gestion complète des contrats de vente.

PUBLIC Cette formation est conçue pour les agents de voyage débutants ou récemment embauchés, ainsi que les professionnels du tourisme souhaitant acquérir une maîtrise complète du logiciel Gestour 360 pour optimiser la gestion des réservations, paiements et dossiers clients

PRE-REQUIS Connaissances de base en bureautique (navigation web, logiciels de gestion simples).

Familiarité avec les processus de réservation dans une agence de voyages ou dans le secteur du tourisme.

Avoir une compréhension des principes de service client dans le secteur touristique.

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Créer et gérer des profils clients et des contrats de réservation de manière autonome, en appliquant les bonnes pratiques liées à la gestion des données personnelles.
- Maîtriser les processus de réservation, de modification, et d'annulation pour des produits touristiques variés (vols, hôtels, croisières, etc.), en adaptant Gestour 360 aux besoins spécifiques de l'agence conforme aux processus de l'agence de voyages et du code du tourisme.
- Gérer efficacement les modifications, annulations et remboursements dans le cadre des contrats de vente, en appliquant les procédures adaptées pour assurer la satisfaction client et la conformité aux politiques de l'agence et conditions générales et particulières de vente.

JOUR 1

MAITRISE DES FICHES CLIENTS ET CONFORMITE RGPD

- Accès et création des fiches clients : recherche de fiche, historique, création de fiches prospects et clients pour individuels et firmes.
- Gestion du formulaire de consentement RGPD : processus de collecte et validation du consentement des données personnelles.
- Modification et mise à jour des fiches clients : ajout d'observations, actions commerciales, mises à jour des coordonnées et gestion des doublons.

MAITRISE DU PROCESSUS DE RESERVATION ET VENTE

- Création d'un nouveau dossier client : informations essentielles.
- Gestion des réservations : création du contrat de vente pour les billets d'avion et train, hôtels secs, forfaits (séjours, circuits, autotours), ...
- Ajout de prestations complémentaires : frais de dossier, assurances.

SUIVI COMPLET DES DOSSIERS CLIENTS JUSQU'AU DEPART

- Recherche de dossiers, devis et titres selon divers critères (nom, n° de commande, date de départ, agent de voyage...)
- Suivi des ventes : suivi des commandes et historique des interactions et gestion des demandes spécifiques, des alarmes, de la réception du carnet de voyage...
- Gestion des paiements : suivi des commandes non soldées, enregistrement des acomptes, gestion des modes de paiement
- Gestion de la caisse en fin de journée : clôture et remises

JOUR 2

BILAN DE LA PREMIERE JOURNEE ET RETOUR D'EXPERIENCE SUR L'UTILISATION DU LOGICIEL

- Discussion sur les éventuelles difficultés rencontrées lors de l'utilisation de Gestour suite à la première journée de formation.
- Partage des réussites et des points à améliorer dans la gestion des contrats et des fiches clients.
- Réponses aux questions spécifiques liées aux problèmes rencontrés.
- Exercice pratique : révision rapide des étapes clés apprises lors de la première journée, en fonction des retours d'expérience de l'apprenant.

CREATION DE DEVIS ET PROPOSITIONS COMMERCIALES

- Créer un devis personnalisé pour un client.
- Conversion de devis en réservation : étapes clés.

MAITRISE DU PROCESSUS DE RESERVATION ET VENTE - EXPERT

- Gestion des réservations : création du contrat de vente pour les croisières, location de véhicules, voyages sur mesure...
- Affectation de billets sur des commandes existantes (si concerne).
- Ajout de prestations complémentaires : ventes additionnelles.
- Gestion des dossiers spécifiques : les options et les dossiers en demande.

SUIVI COMPLET DES DOSSIERS CLIENTS JUSQU'AU DEPART - EXPERT

- Gestion des modifications et annulations : processus de modification de contrat : ajouter ou supprimer des prestations, gérer les changements tarifaires (hausse carburant ou taxes), traiter les annulations (client ou agence), remboursement et génération d'avis.
- Gestion des paiements : modifier un paiement enregistré, mettre en place un prélèvement automatique ou un encaissement différé.
- Rapprochement comptable et facturation : vérification des factures fournisseurs, suppression de prestations facturées.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Alternance d'exposés théoriques et exercices de mises en situation pratiques Participation active des stagiaires.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés



GDS AMADEUS

DÉBUTANT

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant s'approprier les fondamentaux du GDS Amadeus.
Professionnel du voyage junior

PRÉ-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Connaissances de l'environnement du voyage
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Consulter la disponibilité aérienne
- Créer un dossier passager (PNR)
- Modifier un dossier passager
- Tarifier un dossier passager

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Animation à l'aide de l'Outil training Amadeus, Support cours, exercices d'application. La formation se découpe en 3 parties entre apports théoriques, exercices et mises en situation, évaluation et analyse des connaissances.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

LE GDS AMADEUS ET LA DISPONIBILITE

- Création d'un passager Name record
- Présentation du GDS Amadeus et ses fonctionnalités
- Codage / décodage
- Disponibilité neutre et spécifique
- Les formats de modification d'affichage
- La fréquence des vols
- L'état de disponibilité des cabines et des classes de réservation
- Atelier : réaliser une demande de disponibilité, consulter les plans de vol

CREATION D'UN PASSAGER NAME RECORD

- PNR simple et ses rubriques obligatoires
- PNR avec enfant / bebe
- La réservation des vols
- Les particularités (stop, transit, circulaire)
- Atelier : créer un PNR simple, un PNR avec enfants

GDS AMADEUS

INTERMÉDIAIRE

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant consolider ses connaissances Amadeus et développer son expertise.
Professionnel du voyage

PRÉ-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Connaissances de l'environnement du voyage
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Analyser le dossier passager
- Modifier le PNR
- Tarifier le PNR
- Emettre les billets et les EMD

LE DOSSIER PASSAGER ET SES PARTICULARITES

- La rubrique nom prénom, les OSI, les vols, les cabines, les remarques
- Ajout de services complémentaires
- Différencier ce qui est autorisé et ce ne l'est pas
- Comprendre les rejets system
- Résoudre les anomalies et utiliser le hub Amadeus
- Lire l'historique du dossier
- Atelier : réaliser un dossier

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Animation à l'aide de l'Outil Training Amadeus, Support cours, exercices d'application. La formation se découpe en 3 parties entre apports théoriques, exercices et mises en situation, évaluation et analyse des connaissances

INTERVENANTS : Consultants spécialisés





7H

GDS AMADEUS

CONFIRMÉ

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant enrichir ses connaissances Amadeus et traiter l'après-vente en ATC (Amadeus Ticket Changer). Professionnel du voyage

PRÉ-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Connaissances de l'environnement du voyage
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Utiliser des outils de tarification complexe
- Suggérer des contre-propositions
- Rechercher l'origine du tarif
- Effectuer de l'après-vente en ATC

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Animation à l'aide de l'Outil training Amadeus, Support cours, exercices d'application. La formation se découpe en 3 parties entre apports théoriques, exercices et mises en situation, évaluation et analyse des connaissances.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

LES OUTILS DE TARIFICATION

- Adapter sa recherche tarifaire selon les besoins du client.
- Les " fare family" des compagnies aériennes
- Le master price
- Les contre-propositions
- Atelier : constituer un dossier et construire la meilleure proposition tarifaire selon les contraintes du client

CREATION D'UN PASSAGER NAME RECORD L'APRES-VENTE

- Lire l'historique d'un dossier
- Vérifier les conditions générales de vente à l'origine de l'émission.
- La méthode ATC pour les échanges
- La méthode ATC pour les remboursements
- Atelier : gérer l'après-vente d'un dossier

GDS AMADEUS

HORS AÉRIEN

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant s'approprier les fondamentaux du GDS Amadeus

PRÉ-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Connaissances de l'environnement du voyage
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Consulter la disponibilité aérienne
- Créer un dossier de réservation (PNR) SNCF avec les typologies adéquates
- Déterminer un tarif SNCF
- Faire une demande de siège SNCF
- Créer/modifier l'image billet SNCF
- Réserver un véhicule de location
- Réserver un hôtel

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Animation à l'aide de l'Outil Training Amadeus, Support cours, exercices d'application. La formation se découpe en 3 parties entre apports théoriques, exercices et mises en situation, évaluation et analyse des connaissances

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

GEOGRAPHIE FERROVIAIRE PRESENTATION SYSTEME AMADEUS RAIL

- Signature système
- Codage/décodage
- Disponibilités et horaires
- Espace physique et classes tarifaires
- Présentation de l'offre de train

CREATION D'UN DOSSIER PASSAGER

- Constitution d'un dossier rail
- Le placement
- Les remarques
- Modifications sur dossier
- Split
- Tarification d'un dossier

PRESENTATION DES TYPOLOGIES

- Gamme tarifaire
- Devis tarifaire
- Emission des titres

LES BILLETS OPEN

- Présentation
- Open classique
- Open sur train désigné
- Les animaux domestiques

RESERVATION D'HOTELS ET LOCATIONS DE VOITURES



7H



7H

FIDELISER SA CLIENTELE

OPTIMISER SA CRM (MB3M / GESTOUR)

PUBLIC Cette formation s'adresse au Responsable vente ou relation clientèle, responsable d'agence et de points de vente, conseiller voyage responsable de centre d'appel

PRÉ-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Instaurer un climat de confiance avec les clients.
- Inscrire la vente dans une relation de fidélisation
- Faire " fructifier " le capital client.
- Utiliser les outils de CRM.
- Transformer les réclamations en opportunités.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques Pédagogie active et participative. Support formateur partagé. Exercices collectifs de mise en application et jeux de rôle débriefés et corrigés avec le formateur.

INTERVENANTS : Spécialisés dans le tourisme

FIDELISER SA CLIENTELE, C'EST :

- Démontrer les enjeux de la fidélisation client et son rôle dans le processus de gestion de la relation client.
- Construire une stratégie de fidélisation de la clientèle, pour développer et entretenir son portefeuille clients.

LES ENJEUX DE LA FIDELISATION

- Rôle de la fidélisation dans le processus de gestion de la relation client.

GESTION DE LA RELATION CLIENT AU QUOTIDIEN

Résumer les besoins du client et instaurer la confiance.

GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

Le client insatisfait

CONSTRUIRE UNE STRATEGIE DE FIDELISATION CLIENT

Identifier les différents moyens et types d'actions de fidélisation.



14H
INITIAL

7H
RECYCLAGE

SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

PUBLIC La formation s'adresse à toute personne devant exercer la fonction SST au sein de l'établissement et traite principalement de l'intérêt de la prévention des risques professionnels et des règles d'intervention.

Un sauveteur secouriste du travail (ou SST) est un membre du personnel ayant reçu l'instruction nécessaire pour donner les premiers secours en cas d'urgence et dans l'attente de l'arrivée des secours spécialisés. Il a également un rôle essentiel en matière de prévention (capable d'identifier les risques au sein de l'entreprise et de faire remonter les informations auprès des personnes concernées).

PRE-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

OBLIGATOIRE AU DESSUS DE 20 SALARIÉS

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Situer le rôle du SST dans et en dehors de l'entreprise.
- Rechercher les risques et les dangers persistants pour mieux protéger.
- Examiner la victime et faire alerter.
- Secourir en effectuant l'action appropriée à l'état de la victime.

VALIDATION DE LA FORMATION : Un certificat de SST, valide 24 mois, sera délivré au candidat ayant participé à l'ensemble de la formation, ayant satisfait à l'évaluation continue et au test d'évaluation.

SAUVETAGE SECOURISME DU TRAVAIL

- Accidents du travail
- Rôle du SST
- Prévention des risques professionnels

PROTÉGER ET PRÉVENIR

- Prévention, rechercher les dangers persistants
- Supprimer ou isoler les dangers dans une situation de travail

EXAMINER ET ALERTE

- Examiner et rechercher les signes de détresse sur la victime
- Définir l'ordre des priorités
- Organisation des secours, transmission du message
- Choisir la personne la mieux adaptée pour alerter
- Qui informer en fonction de l'organisation de l'entreprise

SECOURIR

- Examen de la victime, effectuer l'action adéquate à son état
- Vérifier le déroulement de l'action, savoir anticiper

EXERCICES PRATIQUES

- Saignement, arrêt respiratoire, blessé inconscient
- Fractures, brûlures, plaies, étouffement, réanimation cardio-pulmonaire
- Démonstration défibrillateur automatisé externe sur adulte et enfant
- Mises en situations

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Supports audiovisuels, simulation sur mannequins, utilisation d'un défibrillateur

INTERVENANTS : Intervenants habilités par l'INRS.

LES GESTES DE PREMIERS SECOURS

PUBLIC La formation s'adresse à tout salarié dans l'entreprise qui souhaite connaître les gestes de premier secours

PRE-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Rechercher les risques et les dangers persistants pour mieux protéger.
- Examiner la victime et faire alerter.
- Secourir en effectuant l'action appropriée à l'état de la victime.

VALIDATION DE LA FORMATION : Test interactif et remise attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Supports audiovisuels, échanges avec le formateur autour des cas pratiques et ateliers de mises en situations, utilisation d'un défibrillateur.

PROTÉGER

- Assurer sa propre sécurité, celle de la victime ou de toute autre personne

EXAMINER

- Identifier et évaluer la situation de blessure ou de détresse en présence

ALERTE

- Transmettre au service de secours d'urgence les informations nécessaires à son intervention

SECOURIR

- Réagir face à une hémorragie externe et installer la victime dans une position d'attente adaptée

RÉAGIR

- Face à une victime en arrêt cardiaque et utiliser un défibrillateur automatisé externe

INTERVENANTS : Intervenants spécialisés en secourisme et TMS



3,5H



14H
INITIAL

14H
RECYCLAGE

PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE - MANOEUVRE

INTERVENIR EN TOUTE SECURITÉ (NON ÉLECTRICIEN - BS-BE ET HE)

PUBLIC Personnel d'exploitation ou d'entretien "non électricien" appelé à effectuer des opérations simples, interventions de remplacement et de raccordement et/ou des manœuvres sur des ouvrages électriques.

PRE-REQUIS PRÉSENTIEL : Avoir une connaissance des règles élémentaires de l'électricité. Être apte au travail dans son activité professionnelle.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Mettre en application les prescriptions de sécurité électrique pour effectuer le remplacement et raccordement de matériels électriques sur les installations sur lesquels il doit intervenir (BAES)
- Accéder à des locaux réservés aux électriciens pour effectuer des travaux ou opérations non électriques
- Manœuvrer certains matériels électriques tels que disjoncteurs ou remplacer des fusibles

PRÉSENTATION ET ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

NOTIONS SUR LES GRANDEURS DE BASE

LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ

LES ZONES À RISQUE ÉLECTRIQUE

LES NIVEAUX D'HABILITATION

LES DOCUMENTS APPLICABLES

LES MOYENS DE PROTECTION

UTILISATION DES MATÉRIELS ET OUTILLAGES DE SÉCURITÉ

CONDUITES À TENIR EN CAS D'ACCIDENT OU D'INCENDIE D'ORIGINE ÉLECTRIQUE

CONTRÔLE INDIVIDUEL DES CONNAISSANCES

APPLICATION SUR UNE INSTALLATION TYPE

LA DISTRIBUTION ÉLECTRIQUE

LE MATÉRIEL ÉLECTRIQUE

LES EPI

LA MISE EN SÉCURITÉ

LES PROCÉDURES D'INTERVENTION

VALIDATION DE LA FORMATION : Un avis et un titre d'habilitation pré-rédigé sont adressés à l'employeur

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Formation théorique et pratique en salle.

INTERVENANTS : Formateurs qualifiés.

GESTES ET POSTURES

PUBLIC La formation s'adresse à tout personnel occupant un poste de travail à manutention manuelle de charges comportant des risques.

PRE-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Apprendre les gestes et postures à adopter pour accomplir en sécurité les manutentions manuelles.
- Appliquer les principes d'économie d'effort.

VALIDATION DE LA FORMATION : Evaluation des connaissances en fin de stage. Remise d'une attestation de formation gestes et postures

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Supports audiovisuels, échanges avec le formateur autour des cas pratiques et ateliers de mises en situations, utilisation d'un défibrillateur.

INTERVENANTS : Spécialisés en ergonomie.

DÉFINITION

STATISTIQUES

CHIFFRES

LEXIQUE

LE COMPORTEMENT PHYSIQUE AU QUOTIDIEN

- Les accidents de la vie quotidienne

L'ERGOMOTRICITÉ

- Action sur le milieu
- Action sur l'homme

LES CONSÉQUENCES DES GESTES ET POSTURES

- TMS

LES ATTITUDES ET POSTURES, LES TECHNIQUES GESTUELLES

- Étude et aménagement d'un poste de travail
- Le parcours du dos
- La manutention



3,5H



30H

COURS DE LANGUES EN VISIO CONFÉRENCE

UNE NOUVELLE FAÇON D'APPRENDRE LES LANGUES

DÉCOUVREZ NOS COURS DE LANGUES EN VISIO-CONFÉRENCE.

VENEZ PROFITER D'UNE NOUVELLE FAÇON D'APPRENDRE LES LANGUES

SIMPLICITÉ C'est très simple à utiliser : 1 ordinateur – 1 connexion internet – 1 Webcam – 1 casque audio et micro : le tour est joué. 30 heures de cours pour augmenter votre niveau. Une interaction permanente pendant les cours, 100% communication orale. La plateforme internet permet de suivre son avancée en temps réel pour mieux piloter sa formation.

FLEXIBILITÉ Vous vous connectez et vous retrouvez votre professeur pour des séances dynamiques et orientées sur l'Hôtellerie – restauration quand vous le souhaitez.

Vous définissez avec le professeur les créneaux horaires la durée et la fréquence des séances qui vous conviennent. Fini les contraintes.

QUALITÉ Vous progressez à votre rythme en cours particulier.

Les professeurs sont tous de Langue native et à votre écoute. Le vocabulaire appris sera en lien avec l'Hôtellerie-Restauration

PRE-REQUIS **VISIO** : Test de positionnement effectué à chaque début de session.

Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Plateforme internet en temps réel.

INTERVENANTS : Professeurs de langue native.

CERTIFICATION : Passage du test d'aptitude à travailler dans une langue étrangère – LILATE©

La certification Test d'aptitude à travailler en allemand - LILATE© (Live Language Test) atteste du niveau de langue d'un individu, et de sa capacité à travailler, en ayant recours à la langue allemande, notamment face à des interlocuteurs natifs.

Test de compréhension d'une vidéo, d'une bande son, et mise en situation réelle d'une conversation avec un locuteur natif, test d'écriture et d'orthographe, test de lecture et compréhension de l'écrit, jeu de rôle et mise en situation simulée.

Validité: 2 ans

15 LANGUES AU CHOIX



Anglais



Allemand



Arabe



Bresilien



Espagnol



Hébreu



Hindi



Italien



Japonais



Langue des signes



Mandarin



Néerlandais



Portugais



Russe



Turc



12
MOIS

COURS DE LANGUES 100% DIGITALS

IMMERSIF, EFFICACE... ET APAISANT

UMIH FORMATION VOUS PROPOSE UNE SOLUTION DIGITALE COMPLÈTE POUR LA FORMATION LINGUISTIQUE DE VOS ÉQUIPES. ELLE ALLIE TECHNOLOGIE, IMMERSION ET TECHNIQUES DE RELAXATION GUIDÉE (TYPE HYPNOSE) POUR FACILITER LA MÉMORISATION ET AMÉLIORER L'AISANCE À L'ORAL.



Accès pendant 12 mois à 7 langues :
Anglais, Espagnol, Allemand, Italien, Mandarin, Portugais et Français Langue Étrangère (FLE)



Module de discussion en direct avec Lucy l'intelligence artificielle qui vous parle et vous corrige en direct.

1500

1500 Cours de langues et exercices sous hypnose



Des parcours personnalisés et guidés



Une prise en main intuitive



Une gamification motivante et engageante



Des cours téléchargeables



Un suivi de progression

12 mois d'accès à 7 langues



Anglais

Espagnol



Mandarin

Portugais



Italien

Allemand



Français langue étrangère (FLE)



COMMENT FINANCER VOTRE FORMATION ?

Le coût des formations peut être totalement ou partiellement pris en charge :

- Pour les salariés : par un OPCO (opérateur de compétences)
- Pour les employeurs non salariés : par l'AGEFICE.
- Pour les demandeurs d'emploi : par le PÔLE EMPLOI.
- Pour le CPF des salariés et des demandeurs d'emploi : par la Caisse des dépôts et consignations.

→ EMPLOYEURS NON SALARIÉS

Prise en charge AGEFICE

Formation continue. Les dirigeants non salariés, inscrits à l'URSSAF en tant que travailleurs indépendants (et donc non inscrits au Répertoire des Métiers) ont accès à la formation professionnelle, aboutissant ou non sur une qualification reconnue.

La formation est financée par le versement à l'AGEFICE d'une contribution de 0,25 % du plafond annuel de la sécurité sociale, collectée par l'URSSAF

→ SALARIÉS

Prise en charge par un OPCO

PLAN DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

Formation effectuée par le salarié à la demande de l'employeur. Demande de prise en charge à effectuer auprès de l'OPCO par les entreprises de moins de 50 salariés.

PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE CPF DE TRANSITION

Mis en place le 1er janvier 2019, ce dispositif permet aux salariés souhaitant changer de métier ou de profession de financer des formations certifiantes en lien avec leur projet. Il s'agit d'une modalité particulière de mobilisation du CPF. Depuis le 1er janvier 2020, les commissions paritaires interprofessionnelles (CPIR) sont chargées de prendre en charge financièrement les projets de transition professionnelles des salariés.

Pro A

Le dispositif PRO-A permet aux salariés en poste, de favoriser leur évolution ou promotion professionnelle. Pour l'employeur, elle permet l'accès à la qualification quand l'activité est conditionnée par l'obtention d'une certification (comme les CQP). Les périodes de formation sont financées par l'OPCO.

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Alternance de périodes en entreprise et en centre de formation, pour l'obtention d'un diplôme ou d'une certification reconnue. Dispositif destiné aux jeunes de 16 à 25 ans et aux demandeurs d'emploi de 26 ans et plus

COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

Le CPF permet à toute personne active, dès son entrée sur le marché du travail et jusqu'à la retraite, d'acquérir des droits à la formation mobilisables tout au long de sa vie professionnelle.

Le CPF permet de mettre en œuvre des formations sanctionnées par des qualifications ou certifications inscrites au répertoire national des certifications (RNCP) ou au répertoire spécifique, mais aussi d'actions telles qu'un bilan de compétences ou une validation des acquis de l'expérience. L'application mobile permet à chaque titulaire du compte de choisir une formation sans intermédiaire. Le CPF est géré par la Caisse des dépôts et consignations

→ DEMANDEURS D'EMPLOI

Prise en charge PÔLE EMPLOI

UMIH Formation est référencée pour la qualité de ses formations par Pôle emploi au niveau national. La demande de financement est à effectuer auprès de son conseiller Pôle Emploi



POUR PLUS D'INFORMATIONS

Salariés des métiers de voyage

www.opcomobilites.fr

Chefs d'entreprise non salariés

communication-agefice.fr

Pour connaître nos tarifs : contactez-nous au [07 88 11 38 20](tel:0788113820)

Délais d'accès aux formations : sous réserve de disponibilité, les inscriptions sont ouvertes jusqu'à 24h avant la formation.

Se référer au site internet : travel.umihformation.fr

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE UMIH FORMATION SAS

UMIH FORMATION SAS est Société par Actions Simplifiée, enregistrée sous le numéro SIREN 918 500 547 au RCS de PARIS, (Code APE 8559A), dont le siège social est situé 211 rue de l'Université, 75007 Paris. Tél : 0806 700 701

En sa qualité d'organisme de formation, UMIH FORMATION SAS est enregistrée sous le numéro de déclaration d'existence 11756 581 875 auprès de la DRIEETS Ile de France.

1) Objet et champ d'application

Les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes sessions de formation proposées par UMIH FORMATION SAS, délivrées en présentiel ou en Visioformation ou tout autre modalité. Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales.

2) Inscription

Toute inscription à une session de formation peut se faire :

- Par une inscription auprès d'un centre de formation UMIH FORMATION SAS,
- Par le renvoi d'un bulletin d'inscription dûment complété et accompagné du règlement à :

UMIH FORMATION SAS
211 rue de l'Université, 75007 Paris
E-mail : contact@umihformation.fr

- Par une inscription en ligne directement accessible sur le site www.umihformation.fr, avec option de paiement en ligne par carte bancaire. Dans un tel cas, le Participant recevra par email la confirmation de son inscription.

Cette inscription vaut contrat.

Pour toute inscription, une convention de formation est adressée au Client. Ce dernier est tenu de retourner un exemplaire de la convention de formation, revêtu du cachet de l'entreprise, à UMIH FORMATION SAS.

Avec l'email de confirmation d'inscription, le Client recevra également une convocation et toutes informations pratiques relatives à sa formation, dont les horaires exacts et le lieu de la formation. Le lieu de formation indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel. En fonction des salles disponibles, l'Organisme de formation peut convoquer les participants à une autre adresse dans le même secteur géographique.

Pour une inscription effectuée via le site internet UMIH FORMATION SAS, un accusé de réception est adressé au Client dans les 48 heures qui suivent la réception de la demande d'inscription.

3) Droit de rétractation en cas d'inscription à distance (par renvoi du bulletin d'inscription ou par internet)

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs et sans frais. Le délai de rétractation débute le lendemain du jour de l'inscription. S'il expire un samedi, dimanche, jour férié ou chômé, il est reporté au premier jour ouvrable suivant. **Toutefois, le droit de rétractation ne pourra plus être exercé, si l'action de formation intervient avant la fin du délai de quatorze jours et si le Participant assiste à la formation.**

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à UMIH FORMATION SAS par email à l'adresse contact@umihformation.com ou par courrier avec accusé de réception au 211 rue de l'Université, 75007 Paris, sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le Client peut utiliser le **modèle de formulaire de rétractation ci-dessous**, sans que cela ne soit obligatoire. Pour exercer son droit à rétractation, il suffit de transmettre la déclaration de rétractation avant l'expiration du délai précité.

En cas de rétractation, UMIH FORMATION SAS rembourse le paiement reçu, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où UMIH FORMATION SAS sera informée de la décision de rétractation. UMIH FORMATION SAS procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

4) Obligations respectives des parties

Pour chaque inscription à une action de formation professionnelle, le Client reçoit une convention de formation professionnelle établie en deux exemplaires, dont il s'engage à retourner à UMIH Formation SAS un exemplaire signé et revêtu du cachet de l'entreprise.

Dans la mesure où UMIH Formation SAS édite une convention de formation pour l'action demandée, il appartient au client de vérifier l'imputabilité de celle-ci. A l'issue de la prestation, une facture sera adressée au client (ou à l'organisme désigné par le client).

5) Supports pédagogiques

Les supports quels qu'ils soient sont strictement personnels à UMIH FORMATION SAS et sont protégés par les dispositions du code de la propriété intellectuelle. Le client s'interdit de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations d'UMIH FORMATION SAS ou à des tiers lesdits supports sans un accord écrit préalable d'UMIH FORMATION SAS.

6) Responsabilité

UMIH FORMATION SAS s'engage à réaliser les prestations de formation avec tout le soin et la compétence dont elle dispose et dans le cadre d'une obligation de moyens.

UMIH FORMATION SAS ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à l'UMIH FORMATION SAS, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de l'UMIH FORMATION SAS.

UMIH FORMATION SAS n'est pas responsable des objets et effets personnels des stagiaires ni des dommages causés au matériel du client.

7) Annulation

7.1. Annulation du fait du client

- En cas d'annulation plus de 5 jours avant le début de la formation

Pour les demandes d'annulation adressées par courrier postal, ou mail reçus plus de 5 jours avant le début de l'action de formation, UMIH Formation SAS proposera le report de la date de formation du module concerné.

- En cas d'annulation dans les 5 jours précédents le début de la formation

- En cas de force majeure :

En cas d'hospitalisation, décès familial, maladie, accident, UMIH Formation accepte sur présentation d'un justificatif

- soit une réinscription dans les six mois pour une autre session du même module, sans frais.

- soit le remboursement du montant de la formation.

- En dehors des cas de force majeure

Si le client annule sa participation à la formation dans le délai de 5 jours précédant le début de celle-ci, et sans qu'un cas de force majeure ne puisse être invoqué, UMIH FORMATION SAS se réserve le droit de facturer le client des frais d'annulation à hauteur de 50 % du prix de la formation.

- En cas d'annulation de dernière minute ou d'absence du stagiaire le jour de la formation

Aucun remboursement ne sera effectué, si UMIH Formation SAS n'est pas prévenu de l'annulation ou en cas d'absence du participant le jour du début de l'action de formation, UMIH FORMATION SAS se réserve le droit de facturer le client des frais d'annulation à hauteur de 100 % du prix de la formation.

7.2. Annulation du fait d'UMIH FORMATION SAS

UMIH Formation SAS se réserve la possibilité, en cas d'insuffisance de participants ou en cas de maladie du consultant formateur, d'annuler la prestation jusqu'à (ou plus tard) 5 jours calendaires avant la date prévue de son déroulement.

UMIH Formation SAS informera le client. Aucune indemnité ne sera versée au client à raison d'une annulation d'UMIH Formation SAS. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou les chèques seront renvoyés au client.

UMIH FORMATION SAS ne pourra être tenu responsable des frais engagés par le client ou préjudices conséquents à l'annulation d'une formation ou à son report à une date ultérieure.

8) Prix - Paiement

Le bulletin d'inscription doit être accompagné du règlement des frais de participation :

Toute acceptation de prise en charge par un organisme tiers doit parvenir au plus tard à UMIH Formation SAS trois semaines avant le début de l'action de formation. Toute session de formation commencée est due en entier. Tous les frais relatifs à l'encaissement des sommes versées pour l'action de formation seront à la charge du stagiaire.

En cas de retard de paiement de la part d'un Client professionnel, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du Code de Commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

9) En cas de prise en charge

En cas de prise en charge du paiement par un organisme collecteur, il appartient au Client :

- De faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- De l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur ;
- De transmettre l'accord de prise en charge avant la date de formation ;
- De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Il est entendu que seules les prises en charge avec subrogation de paiement seront admises, UMIH FORMATION SAS étant désigné en qualité de subrogataire.

Si UMIH FORMATION SAS n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation.

Si l'opérateur de compétences (OPCO) ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

En cas de non-paiement par l'OPCO des frais de formation, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant éventuellement majoré de pénalités de retard.

10) Informatique et libertés

Toute inscription fera l'objet d'un enregistrement informatique accessible par le client concerné sur simple demande. Les informations qui sont demandées sont nécessaires au traitement des inscriptions chez UMIH Formation SAS. Conformément à la loi « Informatique et liberté » du 06/01/78, et au Règlement Européen sur la protection des Données Personnelles client bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations personnelles le concernant, qu'il peut exercer à tout moment auprès du DPO UMIH FORMATION par mail à l'adresse dpo@umihformation.fr, ou par courrier au 211 rue de l'Université, 75007 PARIS.

UMIH FORMATION SAS respecte la vie privée des clients et se conforme strictement aux Lois en vigueur sur la protection de la vie privée et des libertés individuelles. Aucune information personnelle n'est collectée à votre insu. Pour toute information complémentaire :

« La Politique de la protection des données personnelles UMIH FORMATION SAS est disponible sur le site internet www.umihformation.fr, rubrique « Mentions légales »

11) Délivrance de duplicata d'attestation de formation PERMIS D'EXPLOITATION ou HYGIENE ALIMENTAIRE

Toute demande de duplicata d'un CERFA de permis d'exploitation ou d'une attestation de formation en hygiène alimentaire sera facturée 50 € TTC. La demande de duplicata pourra être faite sur le site d'UMIH Formation SAS ou par courrier adressé à UMIH FORMATION 211 rue de l'Université, 75007 Paris, auquel seront joints une enveloppe timbrée à l'adresse du destinataire ainsi qu'un chèque de 50 € libellé à l'ordre d'UMIH FORMATION SAS.

FORMULAIRE DE RETRACTION : (Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de UMIH FORMATION, 211 rue de l'Université, 75007 Paris / email : contact@umihformation.fr

Je notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la formation ci-dessous :

FORMATION : / DATES DE LA FORMATION : / LIEU :

NOM DU PARTICIPANT : / ADRESSE DU PARTICIPANT :

Date : SIGNATURE : (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :



POUR CONTACTER UMIH FORMATION
travel@umihformation.fr

**RETROUVEZ TOUTES NOS FORMATIONS SUR :
WWW.TRAVEL.UMIHFORMATION.FR**

TravelPro formations ^{By} **UMiH**
le Centre de Formation des Professionnels du Tourisme
by APST et les Entreprises du Voyage **FORMATION**