

# L'Académie@Tourisme en Pays de la Loire

Programme régional pour construire des stratégies Web gagnantes

## PROGRAMME 2017 / 2018

### FORMATIONS POUR LES PROFESSIONNELS DU TOURISME

- > HÉBERGEURS
- > RESTAURATEURS
- > GESTIONNAIRES DE SITES DE VISITES
- > ORGANISMES DU TOURISME
- > ÉLUS TERRITORIAUX

# Sommaire

L'ACADÉMIE E-TOURISME	4
-----------------------	---

## LES FORMATIONS

### RENCONTRE ANNUELLE, CONFÉRENCE, WEBINAIRE

<b>Rencontre annuelle</b> .....	5
Les dernières tendances de l'e-tourisme - Place de marché - Start-ups innovantes	
<b>Conférence</b> .....	5
Numérique et expérience client : tendances et bonnes pratiques dans le tourisme	
<b>Webinaire</b> .....	6
Les 7 secrets des contenus web et des sites e-tourisme qui marchent !	

Le schéma du programme de formations 2017 - 2018	7
--------------------------------------------------	---

### LES PARCOURS THÉMATIQUES

#### Réussir son site web et sa visibilité sur Internet

Créer ou reprendre en main sa fiche Google My Business .....	8
Concevoir son cahier des charges et travailler avec un prestataire web .....	8
Utiliser Google Analytics pour optimiser sa présence sur Internet .....	9
Développer sa présence sur le marché britannique .....	9

#### Réussir sur les médias sociaux

Débuter sur Facebook et les médias sociaux .....	10
Se perfectionner sur Facebook : animer sa page & développer sa communauté ...	10
Pourquoi et comment utiliser efficacement Instagram ? .....	11
 Formation multimodale : Construire sa présence sur les médias sociaux ...	11

## Réussir son développement commercial sur Internet

 Formation multimodale : Maîtriser sa commercialisation par Internet (hébergeurs hôteliers) .....	12
Maîtriser sa commercialisation par Internet (villages vacances & tourisme associatif) .....	12
Place de marché régionale - Intégrer ses offres (Hébergements) .....	13
Place de marché régionale - Billetterie (Activités et sites de visite) .....	13

## Réussir sa Gestion de la Relation Client

Comprendre et développer la Gestion de la Relation Client .....	14
Développer son fichier contacts et réussir ses e-mailings .....	14
Faire des avis clients un atout pour son établissement .....	15

## Réussir ses contenus web - Textes et visuels

Mieux écrire pour le web : capter l'internaute & doper son référencement .....	16
Concevoir une charte éditoriale web en e-Tourisme .....	16
Les clés pour identifier des photos de qualité .....	17
Outils et techniques pour ses contenus photos : 100% smartphone .....	17
Outils et techniques pour ses contenus vidéos : 100% smartphone .....	18

## Se former à distance : formation multimodale et plateforme e-learning

Comprendre le fonctionnement des formations multimodales .....	19
Bénéficier tout au long de l'année de la plateforme d'e-learning "Académie e-Tourisme" .....	20

<b>SITE INTERNET ET PAGE FACEBOOK ACADÉMIE E-TOURISME</b> .....	<b>21</b>
---------------------------------------------------------------------	-----------

<b>PRÉSENTATION DES FORMATEURS</b> .....	<b>22</b>
------------------------------------------	-----------

<b>LES AUTRES FORMATIONS TOURISME NUMÉRIQUE</b> .....	<b>24</b>
-------------------------------------------------------	-----------

<b>CALENDRIER DES FORMATIONS</b> .....	<b>26</b>
----------------------------------------	-----------

<b>MODALITÉS D'INSCRIPTION</b> .....	<b>28</b>
--------------------------------------	-----------

<b>FINANCEMENT DE LA FORMATION</b> .....	<b>29</b>
------------------------------------------	-----------

# L'ACADÉMIE E-TOURISME...



Un des objectifs majeurs de la Région des Pays de la Loire est d'accompagner d'avantage l'ensemble de ses professionnels du tourisme. À l'ère de la communication et de la commercialisation digitales, une présence efficace sur Internet est primordiale, tout comme la connaissance des méthodes marketing et outils numériques existants. Conquête des clientèles, concurrence, fidélisation des touristes... vous êtes confrontés à de nombreux défis.

Pour vous aider à y faire face, la Région des Pays de la Loire a mis en place L'Académie e-Tourisme, un programme de formations au numérique qui vous est dédié. Chaque année, nous mettons un point d'honneur à le renouveler, en cohérence avec les évolutions numériques et surtout en lien avec les besoins qui vous sont propres.

Cette année encore, des nouveautés dans les thématiques, dans les formats, mais aussi dans la manière de construire le programme. Des modules de formation ont été conventionnés avec nos partenaires actifs de l'Académie e-Tourisme, territoires comme filières, afin de vous offrir des formations de proximité, adaptées à vos attentes.

La réservation en direct et la vente de votre offre en ligne s'avérant être un enjeu majeur, la Région des Pays de la Loire s'est proposée d'y répondre en déployant une solution technologique adaptée à chacun, avec une place de marché touristique régionale. L'Académie e-Tourisme a alors intégré à son programme des sessions de formations pratiques qui vous permettront de vous approprier l'outil. Je vous invite à vous y inscrire ! Les chiffres parlent d'eux même : en 2016, 50% de la clientèle française a réservé tout ou partie de son séjour en ligne. La première clientèle étrangère touristique de la région, la clientèle britannique, effectue quant à elle 70% de ses réservations en ligne ! Pas d'inquiétude, une formation pour développer sa présence sur le marché britannique est aussi au programme...

Opérationnelles, innovantes, partenariales, telle est la teneur des formations e-tourisme que nous vous proposons.

Je vous invite à les découvrir, à les suivre, et vous souhaite un excellent parcours de formations 2017/2018.

Franck LOUVRIER,  
*Vice-président délégué au Tourisme,  
Président du Comité régional du tourisme*

# RENCONTRE ANNUELLE DU CLUB ACADEMIE E-TOURISME

*Durée : 1/2 journée*

*Effectif : 50 à 150 participants*

*Date : Jeudi 12 octobre 2017  
de 14h à 17h à Erdre-en-Anjou  
(ex Vern-d'Anjou), restaurant Le  
Pigeon Blanc*

*Prix : gratuit*

**Cette demi-journée s'adresse à tous les professionnels du tourisme de la région.**

## **Au menu de cette 7ème rencontre :**

- Les dernières tendances des évolutions digitales et les meilleures pratiques dans le domaine du tourisme
- La place de marché touristique régionale - un nouvel outil pour votre commercialisation en ligne
- Innovation : des start-ups inventent de nouveaux services pour faciliter et optimiser l'expérience des touristes
- Le nouveau programme de formations Académie e-Tourisme 2017/2018

## **Public**

Tout public, acteur du tourisme en Pays de la Loire :

- Professionnel ayant déjà participé à des modules de formation de l'Académie e-Tourisme
- Professionnel n'ayant pas encore participé, mais souhaitant avoir un premier aperçu des enjeux et des opportunités de développement pour son entreprise.

## CONFÉRENCE

# NUMÉRIQUE ET EXPÉRIENCE CLIENT : TENDANCES ET BONNES PRATIQUES DANS LE TOURISME

**Mathilde Dumont**

Intervention « Panorama  
de tendances et bonnes  
pratiques du e-tourisme »  
Forum Auvergne - décembre  
2016



## CONFÉRENCE

**Public : Prestataires et  
professionnels, organismes de  
tourisme et territoires**

**Intervenante : Mathilde Dumont  
(CoManaging)**

**Durée : 2h30 (de 14h30 à 17h)**

**Effectif : 80 participants**

**Date : jeudi 18 janvier 2018  
à Laval (53)**

**Prix : gratuit**

**Quelles sont les conséquences marketing pour les acteurs du tourisme des dernières évolutions numériques ? Comment mettre l'expérience client au cœur des dispositifs marketing et webmarketing pour être pertinent face à ces évolutions ?**

Cette conférence vise à vous donner les principales clés de compréhension et des pistes de travail pour adapter vos actions marketing et webmarketing. Toutes les pratiques citées seront systématiquement illustrées d'exemples desquels vous pourrez vous inspirer !

Un temps de questions / réponses sera prévu pour susciter les échanges et répondre à vos questions.

## **Points clés du programme de la conférence**

- L'ère de la connexion facile, permanente et hyper-personnalisée
- Les défis d'un nouveau marketing touristique dans un monde fluide et facilité par les technologies
- Les conséquences marketing et digitales pour les acteurs du tourisme en Pays de la Loire

**Pour s'inscrire :** <https://www.eventbrite.com/e/conference-numerique-et-experience-client-tendances-et-bonnes-pratiques-dans-le-tourisme-tickets-37875097436>

# LES 7 SECRETS DES CONTENUS WEB DES SITES E-TOURISME QUI MARCHENT !

## WEBINAIRE

*Public : Prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires*

*Intervenante : Eve Demange*

*Durée : 1 heure*

*Effectif : 10 à 50 participants*

*Date : Lundi 27 novembre à 11 h*

*Prix : gratuit*

**En e-tourisme, rien ne sert de courir, il faut publier à point !  
Quels sont les secrets des sites e-tourisme qui marchent ?  
Comment parviennent-ils à retenir leurs internautes et à leur donner envie de réserver ?**

**Durant 1 heure, Eve Demange, experte en stratégie éditoriale web, vous montrera, exemples à l'appui, comment construire une stratégie de contenus web porteuse pour votre entreprise et votre territoire.**

### Pré-requis et conditions

- Disposer d'un ordinateur, tablette ou smartphone avec une version récente de navigateur Internet
- Disposer d'une bonne connexion internet (en terme de débit)
- Être au calme pour suivre le webinaire en toute tranquillité



*Eve Demange  
Intervention « L'utilisateur au cœur de la stratégie éditoriale » YOODx 2017*

**Principe du webinaire :** vous vous inscrivez via le site d'inscription  
**<https://www.weezevent.com/academie-e-tourisme-2017-2018>**

Le lundi 27 novembre au matin, vous recevez une invitation (lien internet) afin de vous connecter au webinaire. L'intervenante partage une présentation que vous pouvez suivre sur un écran de visualisation pendant qu'elle fait sa présentation orale au fur et à mesure. Vous pouvez poser des questions par écrit grâce à un « chat » - une messagerie en ligne -.

Suite à l'intervention, la présentation vous est envoyée par mail.

# SCHÉMA DES FORMATIONS 2017 - 2018

## RENCONTRE ANNUELLE, CONFÉRENCE, WEBINAIRE

### RENCONTRE ANNUELLE :

Les dernières tendances de l'e-tourisme - Place de marché - Start-ups innovantes  
1/2 journée

### CONFÉRENCE :

Numérique et expérience client : tendances et bonnes pratiques dans le tourisme  
2h30

### WEBINAIRE :

Les 7 secrets des contenus web des sites e-Tourisme qui marchent !  
1h

## LES PARCOURS THÉMATIQUES

### RÉUSSIR SON SITE WEB ET SA VISIBILITÉ SUR INTERNET

Maîtriser Google My Business et les outils collectifs de Google  
1 jour

Concevoir son cahier des charges et travailler avec un prestataire web  
2 jours

Utiliser Google Analytics pour optimiser sa présence sur Internet  
1 jour

Développer sa présence sur le marché britannique  
1 jour

### RÉUSSIR SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Débuter sur Facebook et les médias sociaux  
1 jour

Se perfectionner sur Facebook : animer sa page & développer sa communauté  
1 jour

Pourquoi et comment utiliser efficacement Instagram ?  
1 jour

Formation multimodale : Construire sa présence sur les médias sociaux  
14 h en e-learning & présentiel

### RÉUSSIR SON DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL SUR INTERNET

Formation multimodale : Maîtriser sa commercialisation par Internet (hébergeurs hôteliers)  
14 h en e-learning & présentiel

Maîtriser sa commercialisation par Internet (villages vacances & tourisme associatif)  
2 jours

Place de marché régionale - Intégrer ses offres (Hébergements)  
1/2 journée

Place de marché régionale - Billetterie (Activités et sites de visite)  
1/2 journée

### RÉUSSIR SA GESTION DE LA RELATION CLIENT

Comprendre et développer la Gestion de la Relation Client  
2 jours

Développer son fichier contacts et réussir ses e-mailings  
1 jour

Faire des avis clients un atout pour son établissement  
1 jour

### RÉUSSIR SES CONTENUS WEB TEXTES ET VISUELS

Mieux écrire pour le web : capter l'internaute & doper son référencement  
2 jours

Concevoir une charte éditoriale web en e-Tourisme  
2 jours

Les clés pour identifier des photos de qualité  
1 jour

Outils et techniques pour ses contenus photos : 100% smartphone  
1 jour

Outils et techniques pour ses contenus vidéos : 100% smartphone  
2 jours

# RÉUSSIR SON SITE WEB ET SA VISIBILITÉ SUR INTERNET

## WEB1

*Public : Prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires*

*Intervenante : Gisèle Taelemans*

*Durée : 1 jour (7 heures)*

*Effectif : 12 participants*

*Date : 20 octobre à Laval (53)*

*Prix : 100 € HT / 120 € TTC*

**Partenaire : Mayenne Tourisme**



## Créer ou reprendre en main sa fiche Google My Business

**Atelier pour maîtriser sa fiche Google My Business et découvrir la puissance des outils collaboratifs de Google.**

### Objectifs pédagogiques

- Découvrir Google My Business et son intérêt pour votre entreprise
- Créer et maîtriser la page de son entreprise
- Savoir utiliser toutes les fonctionnalités de sa page : localisation, avis, etc.
- Savoir utiliser Google Drive et ses fonctionnalités
- Savoir utiliser Google Hangout et ses fonctionnalités

### Pré-requis et conditions

- Avoir un compte Google (ou l'avoir créé avant la formation) et venir avec ses identifiants
- Venir avec un ordinateur portable ou une tablette

## WEB2

*Public : Prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires souhaitant faire créer ou refondre leur site par un prestataire web*

*Intervenante : Gisèle Taelemans*

*Durée : 2 jours (14 heures)*

*Effectif : 12 participants*

*Dates : 9 et 10 octobre à Nantes (44)*

*Prix : 200 € HT / 240 € TTC*



## Concevoir son cahier des charges et travailler avec un prestataire web

**Atelier pour apprendre à définir tous les éléments indispensables à prévoir dans son cahier des charges et les clés d'une collaboration efficace avec son prestataire web.**

### Objectifs pédagogiques

- Acquérir une bonne connaissance de l'environnement Internet et des dernières tendances
- Savoir définir le contenu de son site en fonction des attentes clés des internautes et de sa stratégie
- Savoir formuler les points clés de son cahier des charges
- Savoir sélectionner un prestataire
- Savoir établir les conditions d'un travail efficace avec son prestataire web

### Pré-requis et conditions

- Avoir déjà réfléchi à son projet de création ou refonte de site web & préparer des éléments de travail
- Venir avec un ordinateur portable ou une tablette

# RÉUSSIR SON SITE WEB ET SA VISIBILITÉ SUR INTERNET

## WEB3

*Public : Prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires présents sur le web et équipés de Google Analytics*

*Intervenante : Gisèle Taelemans*

*Durée : 1 jour (7 heures)*

*Effectif : 12 participants*

*Date : 21 novembre à La Roche-sur-Yon (85)*

*Prix : 100 € HT / 120 € TTC*



## Utiliser Google Analytics pour gérer et optimiser sa présence sur Internet

**Atelier pour comprendre l'importance de la mesure d'audience internet dans vos actions web marketing, et savoir interpréter vos rapports Analytics afin de dégager des pistes d'amélioration.**

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre le fonctionnement et le vocabulaire de Google Analytics
- Savoir identifier les objectifs mesurables et les indicateurs clés
- Savoir comment associer ses comptes Analytics et Adwords
- Comprendre les principales fonctionnalités de Google Analytics et savoir comment les utiliser
- Savoir lire les rapports standards (tableau de bord, rapport d'audience, rapport de comportement, rapport de conversion, etc.) et interpréter les différents indicateurs de performance
- Savoir comment optimiser son site pour plaire à Google

### Pré-requis et conditions

- Avoir un site web
- Avoir installé Google Analytics sur son site (au moins 2 mois d'historique)
- Apporter vos codes d'accès de votre compte Google Analytics
- Venir avec un ordinateur portable

## WEB4

*Public : Prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires*

*Intervenante : Françoise Clermont*

*Durée : 1 jour (7 heures)*

*Effectif : 12 participants*

*Date : 16 novembre aux Sables d'Olonne (85)*

*Prix : 100 € HT / 120 € TTC*



## Développer sa présence web sur le marché britannique

**Atelier pour se doter de méthodes et outils pour valoriser ses offres sur le marché britannique.**

### Objectifs pédagogiques

- Connaître les points clés de la stratégie régionale et d'Atout France sur le marché britannique
- Comprendre les comportements des internautes / touristes britanniques sur Internet
- Connaître les recherches effectuées : identifier les thématiques et mots clés
- Identifier les acteurs principaux du marché
- Découvrir et partager les bonnes pratiques
- Définir les pistes de travail à mettre en œuvre dans le cadre de sa stratégie

### Pré-requis et conditions

- Avoir déjà une première trame de plans d'actions sur le marché britannique
- Venir avec un ordinateur portable ou une tablette

MS1 / MS2

*Public : Prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires*

*Intervenante : Gisèle Taelemans*

*Durée : 1 jour (7 heures)*

*Effectif : 12 participants*

*Dates : 6 novembre à Laval (53) & 14 décembre à Angers (49)*

*Prix : 100 € HT / 120 € TTC*

**Partenaires : Mayenne Tourisme  
Anjou Tourisme**



## Débuter sur Facebook et les médias sociaux

**Atelier pour se familiariser avec Facebook et les médias sociaux, maîtriser les premières étapes de sa présence sur Facebook : maîtriser son profil personnel, savoir créer sa page, l'administrer et publier des contenus.**

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les médias sociaux, les principaux outils et modes de présence
- Comprendre le fonctionnement de Facebook
- Savoir gérer son profil et ses paramètres de confidentialité
- Savoir créer une page professionnelle et l'administrer seul(e) ou à plusieurs
- Savoir définir son URL Facebook et lier sa page à son site web
- Savoir créer sa communauté et définir ses contenus
- Savoir créer un événement et activer le partage

### Pré-requis et conditions

- Avoir un compte Facebook et apporter ses codes d'accès
- Venir avec un ordinateur portable ou une tablette

MS3 / MS4

*Public : Prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires, avec une priorité le 27 novembre à La Roche-sur-Yon pour les hôteliers - restaurateurs membres de l'UMIH de la Vendée*

*Intervenante : Gisèle Taelemans*

*Durée : 1 jour (7 heures)*

*Effectif : 12 participants*

*Dates : 27 novembre à La Roche-sur-Yon (85) & 8 février à Angers (49)*

*Prix : 100 € HT / 120 € TTC*

**Partenaires : UMIH de la Vendée  
Anjou Tourisme**



## Se perfectionner sur Facebook : animer sa page et développer sa communauté

**Atelier pour acquérir une bonne connaissance des pages Facebook et des techniques qui permettent de développer sa présence de manière efficace et renforcer l'engagement des internautes.**

### Objectifs pédagogiques

- Connaître les nouvelles fonctionnalités Page
- Optimiser sa présence et ses actions sur Facebook
- Savoir analyser les statistiques de sa Page et en tirer des enseignements utiles
- Connaître les applications labellisées par Facebook (jeux concours, commercialisation, etc.)
- Optimiser ses publications pour renforcer l'interaction avec les internautes
- Acheter de l'espace publicitaire sur Facebook (Facebook Ads)
- Gérer sa page / ses pages à partir d'un smartphone

### Pré-requis et conditions

- Administrer une page Facebook pour son activité et apporter les codes d'accès
- Venir avec un ordinateur portable et son smartphone (pas de tablette)

MS5

Public : Prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires

Intervenante : Gisèle Taelemans

Durée : 1 jour (7 heures)

Effectif : 12 participants

Date : 25 janvier à Angers (49)

Prix : 100 € HT / 120 € TTC



## Pourquoi et comment utiliser efficacement Instagram ?

Atelier pour comprendre les possibilités offertes par Instagram comme outil d'influence et de visibilité sur le web, et maîtriser les fonctionnalités de base.

### Objectifs pédagogiques

- Connaître les motivations des usagers et des entreprises dans l'utilisation d'Instagram
- Savoir quels objectifs atteindre, pourquoi utiliser Instagram dans sa stratégie web ?
- Connaître les principales fonctionnalités, ouvrir et administrer son compte
- Identifier quel type de publication pour quel public
- Savoir utiliser le hashtag
- Augmenter ses followers

### Pré-requis et conditions

- Être familiarisé avec les réseaux sociaux
- Amener ses codes d'accès en cas de comptes existants
- Venir avec un ordinateur portable et son smartphone

Formation multimodale

MS6

Public : Prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires

Intervenante : Gisèle Taelemans

Durée : 14 heures

Effectif : 6 participants

Déroulé & dates :

**Visioconférence de lancement :**  
1 heure, le mardi 23 janvier 2018

**Travail personnel :** 8 à 9 heures de formation à distance entre le 23 janvier et le 22 février 2018

**Demi-journée de formation en présentiel :** 3 h 30, le jeudi 22 février 2018 (Nantes ou Angers\*)

**Mise en application en entreprise**  
entre le 22 février et le 23 mars 2018

**Visioconférence de fin de session :**  
1 heure, le vendredi 23 mars 2018

Prix : 210 € HT / 252 € TTC



## Construire et gérer sa présence sur les médias sociaux du web

Atelier pour construire sa stratégie de présence : identifier ses objectifs, cibles, positionnement, contenus, et définir les actions à mener pour créer et animer sa communauté.

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre le développement des médias sociaux, connaître les principaux médias sociaux
- Auditer ses comptes depuis leur création et établir les constats
- Organiser sa veille et faciliter la gestion de sa e-réputation sur les réseaux sociaux
- Définir sa stratégie de présence en fonction de ses objectifs et de ses cibles
- Orienter ses choix à partir des ressources disponibles et de la pertinence du réseau
- Organiser l'animation des publications et comprendre le comportement de ses cibles
- Identifier ses outils de publication
- Construire sa stratégie de paroles en favorisant la viralité de ses publications
- Formaliser son plan d'actions, évaluer ses résultats pour optimiser sa stratégie

### Pré-requis et conditions (voir détail des conditions p. 19)

- Être familiarisé avec les réseaux sociaux et déjà administrer des comptes
- Pour la demi-journée en présentiel : venir avec un ordinateur portable et apporter les codes d'accès de ses comptes sur les réseaux sociaux

# RÉUSSIR SON DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL SUR INTERNET



Formation multimodale

BUS1

*Public : Tous hébergeurs privés, particulièrement en hôtellerie, résidences & complexes résidentiels, hôtellerie de plein air et chambres d'hôtes*

*Intervenant : Thomas Yung*

*Durée : 14 heures*

*Effectif : 6 participants*

*Déroulé & dates :*

**Visioconférence de lancement :**  
*1 heure, le mercredi 10 janvier 2018*

**Travail personnel :** 8 à 9 heures de formation à distance entre le 10 janvier et le 19 février 2018

**Demi-journée de formation en présentiel :** 3 h 30, le lundi 19 février 2018 (Nantes ou Angers\*)

**Mise en application en entreprise** entre le 19 février et le lundi 19 mars 2018

**Visioconférence de fin de session :**  
*1 heure, le lundi 19 mars 2018*

*Prix : 210 € HT / 252 € TTC*

BUS2

*Public : Adhérents à l'UNAT (villages vacances/tourisme associatif)*

*Intervenant : Thomas Yung*

*Durée : 2 jours (14 heures)*

*Effectif : 12 participants*

*Dates : 7 et 8 décembre à Saint-Aignan de Grand Lieu (Château de la Plinguetière) (44)*

*Prix : 200 € HT / 240 € TTC*

**Partenaires : UNAT**



## Maîtriser sa commercialisation par internet

**Atelier pour comprendre les nouveaux enjeux de la commercialisation en ligne, mettre en place les bases d'une stratégie de e-commercialisation, avec ou sans les distributeurs (les OTAs), et se doter des leviers à sa disposition pour gagner en autonomie.**

### Objectifs pédagogiques

- Être sensibilisé aux enjeux de distribution et de maîtrise commerciale
- Comprendre le fonctionnement (avantages/inconvénients) des distributeurs
- Identifier les leviers webmarketing disponibles et savoir comment les utiliser
- Intégrer ces leviers dans une stratégie de e-commercialisation
- Structurer le travail de relation client à l'accueil par des fiches de procédures

### Pré-requis et conditions (voir détail des conditions p. 19)

- Avoir un site Internet
- Rechercher un développement commercial via des canaux de distribution diversifiés
- Pour la demi-journée en présentiel : venir avec un ordinateur portable ou une tablette

\* Selon la localisation des participants



## Maîtriser sa commercialisation par Internet (Spécial villages vacances & tourisme associatif)

**Atelier pour comprendre les nouveaux enjeux de la commercialisation en ligne, mettre en place les bases d'une stratégie de e-commercialisation, avec ou sans les distributeurs (les OTAs), et se doter des leviers à sa disposition pour gagner en autonomie.**

### Objectifs pédagogiques

- Être sensibilisé aux enjeux de distribution et de maîtrise commerciale
- Comprendre le fonctionnement (avantages/inconvénients) des distributeurs
- Identifier les leviers webmarketing disponibles et savoir comment les utiliser
- Intégrer ces leviers dans une stratégie de e-commercialisation
- Structurer le travail de relation client à l'accueil par des fiches de procédures

### Pré-requis et conditions

- Avoir un site Internet
- Rechercher un développement commercial via des canaux de distribution diversifiés
- Venir avec un ordinateur portable ou une tablette

# RÉUSSIR SON DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL SUR INTERNET

BUS3 / BUS4

*Public : Hébergeurs privés ne disposant pas encore de réservation en ligne souhaitant commercialiser son offre via la place de marché*

*Intervenant : Patrice Foresti*

*Durée : ½ journée (3 h 30)*

*Effectif : 10 participants*

*Dates : 20 février matin à Angers (49) et 21 février matin à Nantes (44)*

*Prix : 60 € HT / 72 € TTC*



## Place de marché régionale - Intégrer ses offres (Hébergements)

**Atelier pratique pour apprendre à intégrer ses offres : conditions commerciales et juridiques, paramétrage de son compte, suivi des ventes.**

### Objectifs pédagogiques

- Être sensibilisé à la commercialisation en ligne
- Comprendre le fonctionnement d'Open System
- Savoir paramétrer son compte : descriptif et photos, paramètres et conditions de vente, modes de paiement, planning et éditions
- Rappel des aspects juridiques : conditions générales de vente, mentions légales, déclaration CNIL
- Se doter de l'organisation nécessaire au suivi des ventes et de la relation client

### Pré-requis et conditions

- Être référencé dans la base e-SPRIT
- Être un hébergeur
- Avoir un site Internet mais pas encore de réservation en ligne
- Être adhérent Adhérer à la place de marché régionale
- Venir avec un ordinateur portable

BUS5 / BUS6

*Public : Prestataires d'activité, sites de visite, organisateurs d'événements ne disposant pas encore de réservation en ligne souhaitant commercialiser son offre via la place de marché*

*Intervenant : Patrice Foresti*

*Durée : ½ journée (3 h 30)*

*Effectif : 10 participants*

*Dates : 20 février après-midi à Angers (49) et 21 février après-midi à Nantes (44)*

*Prix : 60 € HT / 72 € TTC*



## Place de marché régionale - Intégrer ses offres (Billetterie, Activités et sites de visites)

**Atelier pratique pour apprendre à intégrer ses offres : conditions commerciales et juridiques, paramétrage de son compte, suivi des ventes.**

### Objectifs pédagogiques

- Être sensibilisé à la commercialisation en ligne
- Comprendre le fonctionnement d'Open System
- Savoir paramétrer son compte : descriptif et photos, paramètres et conditions de vente, modes de paiement, planning et éditions
- Rappel des aspects juridiques : conditions générales de vente, mentions légales, déclaration CNIL
- Se doter de l'organisation nécessaire au suivi des ventes et de la relation client

### Pré-requis et conditions

- Être référencé dans la base e-SPRIT
- Être un prestataire d'activités, un site de visite, un organisateur d'événements
- Avoir un site Internet mais pas encore de réservation en ligne
- Être adhérent Adhérer à la place de marché régionale
- Venir avec un ordinateur portable

## GRC1

*Public : Prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires*

*Intervenante : Françoise Clermont*

*Durée : 2 jours (14 heures)*

*Effectif : 12 participants*

*Dates : 15 et 16 janvier à Nantes (44)*

*Prix : 200 € HT / 240 € TTC*



## Comprendre et développer la Gestion de la Relation Client (GRC)

**Atelier pour comprendre les enjeux et mécanismes de la relation client avant - pendant - après le séjour, connaître les bonnes pratiques, les principales méthodes et outils et formaliser la trame de son plan d'actions GRC.**

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de la relation client, ses concepts clés et ses mécanismes
- Connaître les principales méthodes & outils de la GRC (traditionnels & numériques)
- Savoir établir des Personas pour ses cibles de clientèles
- Savoir analyser le parcours client (avant - pendant - après) et identifier les points clés à travailler
- Identifier les actions à mettre en œuvre pour transformer ses prospects en clients, satisfaire et optimiser l'expérience de ses clients, pour les fidéliser, les transformer en ambassadeurs & les impliquer
- Savoir définir un plan d'actions de relation client

### Pré-requis et conditions

- Avoir une connaissance de ses clients (leurs caractéristiques, leurs attentes)
- Venir avec un ordinateur portable ou une tablette

## GRC2

*Public : Prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires*

*Intervenante : Françoise Clermont*

*Durée : 1 jour (7 heures)*

*Effectif : 12 participants*

*Date : 12 mars à Nantes (44)*

*Prix : 100 € HT / 120 € TTC*



## Développer son fichier contact et réussir ses e-mailings

**Atelier pour apprendre à comment bien gérer et développer ses fichiers prospects et clients, comment concevoir et réaliser des actions d'e-mailings efficaces.**

### Objectifs pédagogiques

- Savoir utiliser de façon pertinente l'e-mailing et la newsletter dans sa stratégie
- Connaître et savoir appliquer les règles juridiques (LCEN, CNIL)
- Savoir constituer, qualifier et bien gérer son fichier : la qualité plus que la quantité
- Savoir appliquer les règles de réussite dans la création des e-mails : objet, expéditeur, textes, visuels... (notion de délivrabilité)
- Savoir planifier ses campagnes & gérer les envois pour optimiser les taux de retour
- Identifier les outils techniques adaptés
- Savoir mesurer et analyser les résultats

### Pré-requis et conditions

- Avoir réalisé ou avoir en projet la mise en place d'actions d'e-mailings
- Venir avec un ordinateur portable

GRC3

Public : Prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires avec une priorité aux professionnels de Mayenne

Intervenante : Françoise Clermont

Durée : 1 jour (7 heures)

Effectif : 12 participants

Date : 11 décembre à Laval (53)

Prix : 100 € HT / 120 € TTC

Partenaire : **Mayenne Tourisme**



## Faire des avis clients un atout pour son établissement

Atelier pour savoir utiliser les sites d'avis, s'inscrire pour gérer les avis, susciter et valoriser les avis, savoir répondre aux avis positifs comme négatifs, et au final faire de ses clients ses meilleurs prescripteurs et ambassadeurs.

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les nouvelles attentes des internautes et connaître les principes clés de l'E-réputation
- Savoir mettre en place une veille et gérer son e-réputation
- Connaître les principaux canaux d'influence
- Identifier ses canaux privilégiés
- Savoir susciter les avis & commentaires, répondre dans un sens constructif
- Savoir susciter les photos / vidéos & les partages par ses clients
- Repérer ses ambassadeurs
- Appréhender ses opportunités de co-construction d'offres avec les clients
- Savoir mesurer et analyser les résultats

### Pré-requis et conditions

- Avoir une bonne connaissance de ses clients
- Une présence sur des réseaux sociaux et/ou des sites d'avis est un plus
- Venir avec un ordinateur portable ou une tablette

# RÉUSSIR SES CONTENUS WEB TEXTES ET VISUELS

COM1

*Public : Prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires*

*Intervenante : Eve Demange*

*Durée : 2 jours (14 h)*

*Effectif : 12 participants*

*Dates : 6 et 7 novembre à Angers (49)*

*Prix : 200 € HT / 240 € TTC*



## Mieux écrire pour le web : capturer l'internaute & booster son référencement

**Atelier pour comprendre et savoir mettre en œuvre les règles de base de la rédaction web, en prenant en compte les attentes des internautes et l'optimisation de son référencement naturel.**

### Objectifs pédagogiques

- Comprendre comment fonctionnent la communication et l'écrit sur le web (lisibilité, ergonomie...)
- Comprendre comment les moteurs de recherche analysent les contenus
- Être capable de repérer l'information stratégique et savoir structurer l'information de son site
- Connaître les règles journalistiques de base et les adapter
- Savoir communiquer la bonne information au bon moment : les niveaux de lecture
- Savoir choisir ses mots clés, travailler son vocabulaire : des mots simples, usuels
- Savoir enrichir son contenu textuel avec des éléments multimédias
- Savoir travailler le contenu d'un projet éditorial : identité, positionnement, ligne éditoriale web

### Pré-requis et conditions

- Avoir un dispositif web (site, page Facebook, etc.) et être en charge de rédiger des contenus
- Venir avec un ordinateur portable ou une tablette

COM2

*Public : Prestataires et professionnels, tout particulièrement organismes de tourisme et territoires*

*Intervenante : Eve Demange*

*Durée : 2 jours (14 h)*

*Effectif : 8 à 10 participants*

*Date : 22 et 23 mars à Nantes (44)*

*Prix : 200 € HT / 240 € TTC*



## Concevoir une charte éditoriale web en e-tourisme

**Atelier pour créer sa charte éditoriale : que publier, sur quels supports, à quel moment, pour raconter quelle histoire ? La charte éditoriale, véritable filtre à décisions, pose les bases de votre projet éditorial. Grâce à elle, vous éviterez la publication de contenus inutiles et vous recentrez votre énergie sur ce qui produit de la valeur pour votre entreprise ou territoire. Apprenez à créer vous-même cet outil stratégique durant une formation personnalisée. Venez avec votre équipe éditoriale !**

### Objectifs pédagogiques

- Apprendre à poser les bases stratégiques de son projet éditorial
- Gagner du temps grâce à un véritable filtre à décisions utile et efficace au quotidien
- Construire sa propre charte éditoriale étape par étape

### Pré-requis et conditions

- Avoir un dispositif web (site, page Facebook, etc.) et être en charge de la communication e-tourisme
- Être à l'aise avec la communication écrite et posséder une bonne culture web
- Venir avec un ordinateur portable ou une tablette

# RÉUSSIR SES CONTENUS WEB TEXTES ET VISUELS

COM3

*Public : Prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires, en priorité les adhérents de Gîtes de France Vendée*

*Intervenante : Sophie de Paillette*

*Durée : 1 jour (7 h)*

*Effectif : 12 participants*

*Date : 9 janvier*

*à La Roche-sur-Yon*

*Prix : 100 € HT / 120 € TTC*

**Partenaire :**

**Gîtes de France Vendée**



## Les clés pour identifier des photos de qualité

**Atelier pour vous doter des connaissances et compétences nécessaires pour définir & identifier les « bonnes photos » : celles qui ont une véritable qualité technique, celles qui vous permettent de séduire et convaincre vos lecteurs & internautes, et celles qui sont les meilleures ambassadrices de votre offre & de votre territoire.**

### Objectifs pédagogiques

- Connaître les critères objectifs et codes esthétiques d'une bonne image
- Savoir reconnaître et sélectionner les bonnes photos
- Comprendre le sens transmis par l'image : les critères objectifs (ce que l'on voit) et les critères subjectifs (le ressenti et les émotions transmises)
- Analyser et optimiser sa base photos : identifier les photos de qualité et définir les critères & contenus des nouvelles photos à produire

### Pré-requis et conditions

- Venir avec ses photos sur une clé ou un disque dur
- Venir avec un ordinateur portable

COM4 / COM5

*Public : Prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoire, en priorité les adhérents de Gîtes de France Vendée et les professionnels de Mayenne*

*Intervenant : Patrice Foresti*

*Durée : 1 jour (7 h)*

*Effectif : 12 participants*

*Dates : 29 mars à Laval (53) et*

*30 mars à La Roche-sur-Yon (85)*

*Prix : 100 € HT / 120 € TTC*

**Partenaires :**

**Mayenne Tourisme**

**Gîtes de France Vendée**



## Outils et techniques pour ses contenus photos : 100% smartphone

**Atelier pour vous permettre d'améliorer la qualité des visuels publiés sur votre site web et les réseaux sociaux en utilisant votre smartphone : savoir comment travailler ses prises de vues, les sélectionner en fonction des publications, les préparer et les sauvegarder.**

### Objectifs pédagogiques

- Utiliser votre smartphone de manière optimale pour réaliser des photos
- Connaître les astuces pour améliorer la qualité des visuels : lumière, cadrage, composition...
- Connaître les applications pour retoucher les images
- Savoir gérer la gestion et le stockage des images pour en faciliter l'archivage et le partage
- Savoir publier ses images sur les réseaux les plus adaptés

### Pré-requis et conditions

- Venir avec son smartphone, son chargeur et cartes mémoire
- Avoir un accès internet sur son smartphone
- Avoir quelques notions de base techniques de prise de vue

# RÉUSSIR SES CONTENUS WEB TEXTES ET VISUELS

COM6

*Public : Prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires*

*Intervenant : Patrice Foresti*

*Durée : 2 jours (14 h)*

*Effectif : 12 participants*

*Dates : 3 et 4 avril à Nantes (44)*

*Prix : 200 € HT / 240 € TTC*



## Outils et techniques pour ses contenus vidéos : 100% smartphone

**Atelier pour vous permettre d'animer votre site web et vos réseaux sociaux avec des vidéos courtes et simples à réaliser : avoir les connaissances techniques de base, savoir raconter une histoire et réaliser la prise de vue, connaître quelques éléments de base du montage et savoir diffuser sur les plateformes vidéo.**

### Objectifs pédagogiques

- Cerner les enjeux des vidéos pour conquérir des clientèles sur le web
- Maîtriser les règles de base et bonnes pratiques de la vidéo numérique avec son smartphone
- Savoir raconter une histoire
- Connaître les fondamentaux de la prise de vue vidéo et du montage
- Comprendre et appliquer les règles, techniques et astuces pour optimiser ses vidéos en ligne
- Savoir publier ses images sur les réseaux les plus adaptés et créer sa chaîne Youtube

### Pré-requis et conditions

- Venir avec son smartphone, son chargeur et cartes mémoire
- Avoir un accès internet sur son smartphone
- Avoir quelques notions de base techniques de prise de vue

# SE FORMER À DISTANCE : FORMATION MULTIMODALE ET PLATEFORME D'E-LEARNING

## Tout ce que vous devez savoir pour vous inscrire à une formation multimodale

Ce nouveau format de formation est particulièrement adapté pour travailler de chez soi, à son rythme.

### Il comprend :

- Une **visioconférence** d'une heure **pour débiter** la formation
- Une **formation à distance** de 8 h 30 (à suivre de chez soi par internet) comprenant :
  - Des vidéos à suivre
  - Des exercices à faire chez soi (des recherches, analyses et travaux en lien avec vos actions)
  - Un « chat » - messagerie - permettant d'échanger avec le formateur et les autres participants
- Une demi-journée de **formation en présentiel** en mini-groupes
- Un temps de **mise en œuvre** dans votre entreprise
- Une **visioconférence** d'une heure **pour débriefer** et faire le bilan de la formation

AVANTAGES DES FORMATIONS MULTIMODALES	PRÉ-REQUIS ET CONDITIONS
Des <b>déplacements limités</b> et la possibilité de suivre la formation <b>à son rythme</b>	Disposer d'un ordinateur équipé d'une version à jour du ou des navigateurs web, d'un micro et d'une webcam (intégrée ou non) & si possible, pour plus de confort, d'un casque
	Avoir un compte Google et savoir utiliser Google Drive
Un <b>apprentissage plus poussé</b> qu'en présentiel en raison de la <b>diversité des exercices</b> réalisés pendant la formation à distance et un <b>temps d'appropriation</b> plus important	Avoir un poste de travail installé au calme pour suivre la formation à distance sans être dérangé
	Planifier son travail et organiser son temps pour travailler à distance
	Pour les personnes salariées : impliquer le management afin de disposer du temps nécessaire pour les 8 h 30 de travail à distance

*Les formations multimodales sont plus riches d'expériences que des formations en présentiel traditionnelles. L'appropriation des méthodes et des outils peut être supérieure pour les participants les plus motivés ainsi que le retour sur investissement pour les entreprises.*

# Bénéficiaire tout au long de l'année de la plateforme e-learning « Académie e-Tourisme »

Pour amplifier l'action de l'Académie e-Tourisme et élargir les savoirs et les savoir-faire, un programme de modules e-learning a été réalisé et mis en ligne sur la plateforme :

<https://academie-etourisme-paysdelaloire.speach.me/>

Tous les participants aux formations 2017 – 2018 bénéficient d'un **accès gratuit** sur cette plateforme : **il vous suffit d'en faire la demande au moment de votre inscription** ; dès que votre inscription est finalisée, vous recevrez un identifiant et un mot de passe personnel pour suivre ces modules d'e-learning.

## Le programme de modules e-learning comprend 3 catégories de modules :

### 1 Comprendre les enjeux numériques & connaître les dernières tendances du marketing de la communication et commercialisation touristiques

Module 1 : Les points clés du nouveau marketing Tourisme

Module 2 : Panorama des médias sociaux du web

Module 3 : La révolution numérique et la commercialisation hôtelière

### 2 Connaître les fondamentaux du web et du webmarketing

Module 4 : Le référencement naturel ; les fondamentaux

Module 5 : L'e-réputation ; points clés pour agir et ne pas subir

### 3 Approfondir ses connaissances sur la communication numérique & acquérir des bonnes pratiques

Module 6 : Perfectionner l'utilisation de Google Analytics

Module 7 : Collecter les e-mails ; règles juridiques et méthodes de collecte



# SITE INTERNET ET PAGE FACEBOOK ACADÉMIE E-TOURISME



## Le site internet Académie e-Tourisme en Pays de la Loire

C'est le site référence des formations Académie e-Tourisme, mais aussi de toutes les formations au e-Tourisme en Pays de la Loire.

Vous pourrez :

- Télécharger le programme Académie e-Tourisme
- Rechercher la formation faite pour vous
- Connaître les dernières actualités
- ...

Rendez-vous sur [www.academie-etourisme-paysdelaloire.fr](http://www.academie-etourisme-paysdelaloire.fr)

## Groupe privé Facebook Académie e-Tourisme

La participation à l'une des formations donne accès à un groupe privé sur Facebook qui rassemble tous les participants aux formations Académie e-Tourisme en Pays de la Loire pour :

- échanger entre les membres du groupe, partager ses expériences, les bonnes pratiques
- poser une question et obtenir un conseil ou un avis donné par un autre membre du groupe
- être informé des dernières actualités de l'Académie e-Tourisme en Pays de la Loire : dates des modules, places restantes disponibles, bilan des modules passés, etc.
- être informé d'actualités du e-Tourisme en lien avec les contenus des modules du programme 2017 - 2018

Rendez-vous sur [www.facebook.com/groups/Academie.etourisme/](https://www.facebook.com/groups/Academie.etourisme/)

# PRÉSENTATION DES FORMATEURS

## Françoise Clermont

*Consultante et formatrice en e-tourisme, responsable du secteur Formation de Co-Managing*

Françoise Clermont travaille sur l'ensemble des stratégies marketing du cabinet et possède un grand savoir-faire dans le web et le marketing opérationnel pour avoir été plus de 10 ans en charge du marketing et des TIC au CRT Midi-Pyrénées. Elle intervient en formation auprès de nombreux organismes.



## Catherine Portet

*Assistante administrative*

Grâce à sa grande expérience du monde du tourisme institutionnel et privé, Catherine Portet assure au sein de CoManaging la gestion administrative du programme Académie e-Tourisme en Pays de la Loire. Elle est votre interlocutrice pour répondre à vos demandes d'information, pour faciliter votre inscription, vous adresser les convocations et tous les documents administratifs et financiers relatifs à la formation.

## Gisèle Taelemans

*Consultante et formatrice en web marketing depuis 1996*

Gisèle Taelemans intervient auprès de dirigeants d'entreprises, d'organismes institutionnels et de formation (Sciences Com, CCI, CNFPT). Elle réalise des conférences sur les thèmes du e-business, du e-tourisme et du web 2.0 pour différents organismes et intervient dans le cadre d'actions de formation e-tourisme auprès de professionnels du tourisme.



## Eve Demange

*Consultante et formatrice en stratégie éditoriale web*

Journaliste, conceptrice rédactrice web, consultante et formatrice, Eve Demange intervient auprès d'entreprises de secteurs diversifiés (Banques, Editeurs, Télécommunications). Dans le domaine du tourisme, elle est notamment intervenue auprès de Fastbooking et d'E-Bookers. Elle réalise des formations pour des universités (E-commerce Franche Comté, Master IDEMM Lille 3), pour le CRIJ ou des CCI. Elle est l'auteur du blog Plume Interactive.

## Sophie de Paillette

*Consultante et formatrice en identité de marque & iconographie*

Antérieurement peintre, créatrice & directrice artistique en agence de communication, Sophie de Paillette est une spécialiste des questions d'identité, de territoires, de conception et de communication de marques. Elle est intervenue pour de grands noms du luxe, de la mode et de la beauté, et est responsable depuis 2003 de la réalisation des portraits identitaires de territoire au sein de CoManaging. Elle intervient en formation à l'IREST (Panthéon-Sorbonne) et depuis 2 ans auprès des acteurs locaux du tourisme sur la culture de l'image.



## Thomas Yung

*Consultant et Formateur en e-commercialisation et e-tourisme*

Ancien hôtelier, Thomas Yung accompagne les acteurs touristiques et principalement les hôteliers et hébergeurs dans le changement numérique. Il intervient dans les domaines de la e-commercialisation, de la e-réputation, de la performance du site Internet, de la visibilité et des réseaux sociaux. Thomas intervient régulièrement pour des conférences lors d'événements liés au e-tourisme et en tant que formateur pour des CCI, pour des organismes de formation, des éditeurs ou directement auprès des hébergeurs.



## Patrice Foresti

*Consultant et formateur en e-tourisme, photographe professionnel et vidéaste*

Homme de terrain, Patrice Foresti accompagne de nombreux territoires et professionnels dans leur stratégie de communication et commercialisation de leurs offres, la création de contenus et de sites web. Il intervient pour le réseau SA Voyages, pour des CCI, des Chambres d'Agriculture et des organismes de formation. Photographe pendant plus de 10 ans pour une agence de photographes (Rapsodia), il réalise également des vidéos de promotion touristique pour des destinations (OT, ADT, CRT) et des prestataires privés (chambres d'hôtes, tour opérateur,...).



## Mathilde Dumont

*Consultante et formatrice, experte en veille territoriale et e-tourisme*

Responsable des études et de la veille chez CoManaging, Mathilde produit des recherches et analyses sur les meilleures tendances et pratiques opérationnelles des territoires dans tous les domaines de l'attractivité et de l'innovation, et plus particulièrement le tourisme, son domaine de prédilection. Elle intervient régulièrement en formations auprès de professionnels du développement territorial et touristique sur les thématiques liées au marketing et au web, ainsi qu'en conférences, ateliers et tables rondes.



# FORMATIONS TOURISME NUMÉRIQUE

Les autres formations tourisme numérique  
organisées en Pays de la Loire

**Pour compléter le programme de formation Académie e-Tourisme, décrites dans ce catalogue, nos partenaires régionaux mettent également en place des formations web pour le tourisme.**

## Anjou Tourisme

Dans le cadre du Dispositif d'Alliances du Tourisme en Anjou (DATA), Anjou Tourisme et la CCI de Maine-et-Loire proposent aux acteurs du tourisme du département des formations répondant à leurs attentes à des tarifs très attractifs.

<https://www.partenaires-tourisme-anjou.fr/formations/formations-cci/>

## CCI

Les CCI de la région Pays de la Loire proposent aux acteurs du tourisme des formations répondant à leurs attentes spécifiques dans l'objectif de les aider à améliorer la performance de leur entreprise. Ces formations sont organisées dans les principales villes de la région.

Pour plus de renseignements :

- En Vendée : [www.vendee.cci.fr](http://www.vendee.cci.fr) contact : 02 51 45 32 89
- En Loire-Atlantique : CCI Nantes Saint Nazaire Formations Tourisme Hôtellerie Restauration, contact : 02 40 44 42 42 ou contact-formation@nantesstnazaire.cci.fr
- En Maine et Loire : [www.maineetloire.cci.fr](http://www.maineetloire.cci.fr)

Pour connaître les autres formations et accompagnements de la CCI Pays de la Loire : Exception accueillante, Optima réseaux sociaux / référencement, Flash'diag numérique..., rendez-vous sur le site internet Académie e-Tourisme.

## Gîtes de France de Vendée

Dans le cadre de son activité, l'agence départementale des Gîtes de France de Vendée propose chaque année un plan de formations spécifiques, répondant ainsi aux attentes et besoins de ses adhérents. Ces formations « résolument numériques » ont pour objectif d'accompagner les propriétaires dans leurs activités en les formant sur les différents outils du e-tourisme. L'ensemble de ces sessions permettent aux propriétaires d'hébergements labellisés d'appréhender les enjeux et les tendances de la numérisation appliquée au tourisme, au sein d'une société de plus en plus globalisée et en constante mutation.

Cette année, l'agence de Vendée propose cinq formations qui se dérouleront au sein de leurs locaux à La Roche sur Yon :

- Trois formations gratuites réalisées en interne
- Deux formations payantes réalisées en étroite collaboration avec « l'Académie e-tourisme »

Pour plus de renseignements :

- Cliquez sur : <https://www.rejoindre-gites85.com/>

Pour demander le programme :

- Appelez le : 02 51 47 87 00
- Ou envoyez un mail à l'adresse suivante : [proprietaire@gites-de-france-vendee.com](mailto:proprietaire@gites-de-france-vendee.com)

## Fédération Vendéenne de l'Hôtellerie de Plein Air (FVHPA)

La FVHPA accompagne les gestionnaires de camping adhérents, dans leurs actions de formation afin d'entretenir leurs qualifications professionnelles et de répondre aux exigences réglementaires, ressources humaines et développement durable.

Chaque année, un catalogue de formations est ainsi proposé aux professionnels. Des programmes, en perpétuelle évolution, afin de répondre toujours mieux à leurs attentes.

Pour plus de renseignements :

- FVHPA La Roche sur Yon : 02 51 40 80 35 – th.fvhpa@orange.fr

## Mayenne Tourisme

En 2016-2017, Mayenne Tourisme propose un plan de professionnalisation tourné vers le concept Slowlydays, pour remettre le touriste au cœur de nos stratégies.

Retrouvez toutes les dates en Mayenne sur :

[www.mayenne-tourisme.com/Espace-pro/Les-formations](http://www.mayenne-tourisme.com/Espace-pro/Les-formations)

## Offices de Tourisme de France - Fédération Régionale des Pays de la Loire (FROTSI)

La Fédération Régionale des Offices de Tourisme des Pays de la Loire élabore chaque année en collaboration avec les Fédérations Départementales le plan régional de formation avec pour objectif la professionnalisation et la montée en compétence du réseau pour faire face aux nouveaux comportements de leurs clients.

- Chargé de projet e-tourisme, dont Animation Numérique de Territoire et Reporter de territoire. Inscriptions en ligne sur <http://ot-paysdelaloire.com>
- Cursus post ANT et Reporter de territoire. Inscription en ligne sur <http://ot-paysdelaloire.com> ou appelez le 02 41 23 51 32 - responsable@ot-paysdelaloire.com

## Sarthe Développement

Sarthe Développement vous propose un nouveau service : "Mon accélération numérique".

En intégrant "Mon accélération numérique", vous vous inscrivez dans un parcours numérique en 6 étapes, depuis l'audit de votre site jusqu'à un petit-déjeuner d'échanges avec un expert national du e-tourisme en passant par la problématique de la vente en ligne, un suivi sur un an de vos avis clients, de votre fréquentation web et de vos mots-clés.

Retrouvez toutes les informations sur :

[www.sarthe-developpement.com/mon-acceleration-numerique](http://www.sarthe-developpement.com/mon-acceleration-numerique)

**Vous trouverez toutes ces informations avec les thèmes, lieux et dates de ces formations sur le site : [www.academie-etourisme-paysdelaloire.fr](http://www.academie-etourisme-paysdelaloire.fr)**

INTITULÉ	LIEU	FORMATEUR	2017			2018			
			Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mars	Avr.
<b>RENCONTRE ANNUELLE, CONFÉRENCE, WEBINAIRE</b>									
<b>Rencontre annuelle du Club Académie e-Tourisme</b>									
Séminaire - Rencontre annuelle	Erdre-en-Anjou (Vern-d'Anjou)		Jeu.12						
Conférence : Numérique et expérience client : tendances et bonnes pratiques dans le tourisme	Laval	M. Dumont				Jeu.18			
Webinaire : Les 7 secrets des contenus web des sites e-Tourisme qui marchent !	Webinaire à 11h (1h)	E. Demange		Lun.27					
<b>PARCOURS THÉMATIQUES / DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES</b>									
<b>Réussir son site et sa visibilité sur Internet</b>									
Créer ou reprendre en main sa fiche Google My Business	Laval	G. Taelemans	Ven.20						
Concevoir son cahier des charges & travailler avec un prestataire web	Nantes	G. Taelemans	Lun.9 et Mar.10						
Utiliser Google Analytics pour optimiser sa présence sur Internet	La Roche-sur-Yon	G. Taelemans		Mar.21					
Développer sa présence sur le marché de Grande-Bretagne	Les Sables-d'Olonne	F. Clermont	Jeu.16						
<b>Réussir sur les médias sociaux</b>									
Débuter sur Facebook et les médias sociaux	Laval	G. Taelemans		Lun.6					
Débuter sur Facebook et les médias sociaux	Angers	G. Taelemans			Jeu.14				
Se perfectionner sur Facebook : animer sa page & développer sa communauté	La Roche-sur-Yon	G. Taelemans		Lun.27					
Se perfectionner sur Facebook : animer sa page & développer sa communauté	Angers	G. Taelemans				Jeu.8			
Pourquoi et comment utiliser efficacement Instagram ?	Angers	G. Taelemans				Jeu.25			
 Formation multimodale Construire et gérer sa présence sur les médias sociaux du web	La Roche-sur-Yon*	G. Taelemans				Visio 1 h Mar.23	Présent. Jeu.22	Visio 1 h final Ven.23	

\* selon la localisation des participants

INTITULÉ	LIEU	FORMATEUR	2017			2018			
			Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mars	Avr.
<b>PARCOURS THÉMATIQUES / DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES</b>									
<b>Réussir son développement commercial sur Internet</b>									
 Formation multimodale Maîtriser sa commercialisation par Internet - Spécial hébergeurs	Nantes ou Angers*	T. Yung				Visio 1 h Mer.10	Présent. Lun.19	Visio 1 h final Lun.19	
Maîtriser sa commercialisation par Internet - Spécial villages de vacances & tourisme associatif - partenariat UNAT	Saint-Aignan de Grand Lieu	T. Yung			Jeu. 7 et Ven.8				
Place de marché régionale - Intégrer ses offres (Hébergements)	Angers - matin	P. Foresti					Mar.20 (0,5)		
Place de marché régionale - Intégrer ses offres (Hébergements)	Nantes - Matin	P. Foresti					Mer.21 (0,5)		
Place de marché régionale - Billetterie (Activités et sites de visite)	Angers après-midi	P. Foresti					Mar.20 (0,5)		
Place de marché régionale - Billetterie (Activités et sites de visite)	Nantes après-midi	P. Foresti					Mer.21 (0,5)		
<b>Réussir sa Gestion de la Relation Client</b>									
Comprendre et développer la Gestion de la Relation Client	Nantes	F. Clermont				Lun.15 et Mar.16			
Développer son fichier contact & réussir ses actions d'e-mailings	Nantes	F. Clermont						Lun.12	
Faire des avis clients un atout pour son établissement	Laval	F. Clermont			Lun.11				
<b>Réussir ses contenus web : textes et visuels</b>									
Mieux écrire pour le web - capter l'internaute & doper votre référencement	Angers	E. Demange			Lun.6 et Mar.7				
Concevoir une charte éditoriale web en e-Tourisme	Nantes	E. Demange						Jeu.22 et Ven.23	
Les clés pour identifier des photos de qualité	La Roche-sur-Yon	S. de Paillette					Mar.9		
Outils et techniques pour ses contenus photos : 100% smartphone	Laval	P. Foresti						Jeu.29	
Outils et techniques pour ses contenus photos : 100% smartphone	La Roche-sur-Yon	P. Foresti						Ven.30	
Outils et techniques pour ses contenus vidéos : 100% smartphone	Nantes	P. Foresti							Mar.3 et Mer.4

\* selon la localisation des participants

# MODALITÉS D'INSCRIPTION



Le dispositif de formation est ouvert à **toute entreprise touristique**, quelles que soient sa nature juridique, son activité ou sa taille **ainsi qu'à ses collaborateurs**, quels que soient leur statut, non salarié ou salarié, leur contrat de travail, leur qualification professionnelle ou leur ancienneté dans le poste.

Les **inscriptions**, enregistrées et confirmées par ordre d'arrivée, se font **en ligne** ; il suffit pour cela de vous connecter sur le site :

 [www.weezevent.com/academie-e-tourisme-2017-2018](http://www.weezevent.com/academie-e-tourisme-2017-2018)

## Les frais d'inscription aux sessions de formation

Formations	Durée	Prix HT	Prix TTC	Le prix comprend :
Séminaire annuel	½ journée	Gratuit		
Conférence	2h30	Gratuit		
Webinaire	1h	Gratuit		
Ateliers de formation	1/2 journée (3h30)	60 €	72 €	- La ou les journées de formation en présentiel - Les supports pédagogiques - L'accès illimité à la plateforme e-learning
	1 jour (7h)	100 €	120 €	
	2 jours (14h)	200 €	240 €	
Formations Multimodales	14h au total	210 €	252 €	- L'ensemble du parcours suivi par le formateur (à distance + présentiel) - L'accès illimité à la plateforme e-learning

Les coûts de transport et de repas sont à la charge des participants (à régler sur place).

## Votre règlement

Il est à effectuer par chèque ou virement à l'ordre de CoManaging.

Votre inscription sera validée à réception des devis / bon de commande et convention signés et du remplissage du questionnaire de pré-inscription. Merci de noter qu'en cas de désistement de moins de 7 jours ouvrés avant la date de la formation ou d'absence non justifiée lors de la formation, vous serez intégralement facturé.

Dans une dynamique de développement durable, l'utilisation du courrier électronique sera privilégiée. Ainsi, toutes les informations relatives à votre inscription et votre participation vous seront adressées par courriel.

L'Agence Régionale Pays de la Loire a confié à CoManaging l'organisation de ce programme de formations 2017 - 2018. CoManaging se réserve le droit d'annuler une session ou de vous proposer le regroupement avec une autre session.

### Renseignements :

Site web : [www.academie-etourisme-paysdelaloire.fr](http://www.academie-etourisme-paysdelaloire.fr)

ou contactez :

Catherine Portet - [contact@academie-etourisme-paysdelaloire.fr](mailto:contact@academie-etourisme-paysdelaloire.fr) - Tél. 06 86 90 96 51

# FINANCEMENT DE LA FORMATION

## La prise en charge de la formation par votre OPCA

Vous pourrez demander une prise en charge par votre OPCA sur la base du devis / bon de commande que nous vous fournirons par courriel. TRÈS IMPORTANT : Penser à demander suffisamment à l'avance une prise en charge par votre OPCA afin que nous la recevions avant le début de la formation ; dans le cas contraire, nous serons contraints de vous facturer et vous devrez vous faire rembourser par la suite directement par votre OPCA.

## OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé)

### AGEFOS-PME

OPCA pour les salariés des Petites et Moyennes Entreprises  
Contactez votre conseiller AGEFOS PME ou Emmanuelle MESLIER :  
emellier@agefos-pme.com - 02 41 49 14 40  
[www.agefos-pme-paysdelaloire.com](http://www.agefos-pme-paysdelaloire.com)

### FAFIH

OPCA Tourisme / Hôtellerie / Restauration / Loisirs Formation professionnelle & Apprentissage  
Délégation Centre - Atlantique  
Jean AUCOUTURIER  
tours@fafih.com - 02 47 70 37 00  
[www.fafih.com](http://www.fafih.com)

### AFDAS

OPCA des artistes auteurs  
Délégation Centre-Ouest - 02 23 21 12 60  
[www.afdas.com](http://www.afdas.com)

### AGEFICE

OPCA des chefs d'entreprise et/ou de leurs conjoints-collaborateurs  
Trouvez votre Point d'Accueil en tapant votre code postal ou votre département sur  
[www.communication-agefice.fr](http://www.communication-agefice.fr)

### FAFSEA

OPCA des entreprises agricoles  
Délégation Grand Ouest  
grandouest@fafsea.com - 02 23 25 22 21  
[www.fafsea.com](http://www.fafsea.com)

### OPCALIA

OPCA pour la formation des salariés des petites et grandes entreprises  
contact.paysdelaloire@opcalia.com - 02 40 99 38 00  
[www.opcalia.com](http://www.opcalia.com)

### UNIFORMATION

OPCA des entreprises de l'économie sociale, de l'habitat social et de la protection sociale  
Rendez-vous sur le site internet - Délégation Centre-Ouest  
[www.uniformation.fr](http://www.uniformation.fr)

### VIVEA

OPCA des chefs d'entreprise du secteur agricole et leurs conjoints  
Délégation Ouest - 02 41 21 11 34  
[www.vivea.fr/region/pays-de-la-loire](http://www.vivea.fr/region/pays-de-la-loire)

## Merci aux partenaires de l'Académie e-Tourisme en Pays de la Loire



L'Agence Régionale Pays de la Loire a confié à la société CoManaging l'organisation de ce programme de formations 2017 - 2018



**L'Agence régionale  
Pays de la Loire**  
Territoires d'Innovation

Ce programme est mis en œuvre pour le compte de la Région des Pays de la Loire, par L'Agence régionale - Pays de la Loire Territoires d'Innovation.

Campus Régional - 7, rue du Général de Bollardière - CS 80221 - 44202 Nantes Cedex 2  
Tél. +33 (0) 240 89 89 89 - Fax +33 (0) 240 89 89 85  
[www.agence-paysdelaloire.fr](http://www.agence-paysdelaloire.fr)