



MOSL'

 **ACADÉMIE**
TOURISME

CATALOGUE DE FORMATION 2020

Moselle
L'Eurodépartement

MOSL
ATTRACTIVITÉ


21 EPCI
MEMBRES

SOMMAIRE

LES CONFÉRENCES DESTINATION MOSL

Les ateliers territoriaux Destination MOSL	3
Perspectives et usages dans un contexte de crise	3

LES MODULES DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

Design de services	4
Expérience clients	4

LES MODULES QUALITÉ DE L'ACCUEIL

Identifier ses atouts professionnels	5
Fierté mosellane et qualité de l'accueil	5
Conciergerie de destination	6

LES MODULES COMMUNICATION - PROMOTION

Rédiger un produit touristique	7
Connaître les nouveautés réseaux sociaux	7

LES MODULES SITUATION DE CRISE

Gérer une situation de crise	8
Comment rassurer mes clients	9

LES MODULES SITLOR

SITLOR avancé	10
SITLOR PUBLOR	10
SITLOR marque blanche	11

Infos pratiques	11
-----------------------	----

LES CONFÉRENCES DESTINATION MOSL**LES ATELIERS
TERRITORIAUX
"DESTINATION MOSL"****Intervenant :** Pierre Eloy – Touristic**Descriptif :** Afin de mobiliser le maximum de partenaires autour du projet collaboratif innovant de valorisation de la Destination MOSL et de ses forces vives de l'accueil touristique, nous invitons les acteurs touristiques (public/privé) à se rassembler pour leur faire passer un moment convivial et professionnel dans un lieu original, pour assister à une conférence motivante et innovante créant un véritable "esprit club" pour les opérateurs touristiques mosellans. 5 conférences sur les 5 territoires mosellans, pour déployer nos convictions sur l'humain, le local, l'éco-engagement, la relation client personnalisée et co-constituer la stratégie de l'excellence de la Destination Moselle.**Cibles :** tous les acteurs de l'économie touristique**Durée :** 5 x 3h**Dates :** 3, 4 et 5 novembre 2020 (en présentiel- 1 atelier par territoire mosellan - lieu à définir)**Nombre de participants :** 50 par ateliers**Coûts :** gratuit pour les acteurs touristiques mosellans**LES PERSPECTIVES ET
LES NOUVEAUX USAGES
DANS LE CONTEXTE DE
SÉCURITÉ SANITAIRE****Intervenant :** Vivian Vidal – Cabinet 4V – ID REZO**Descriptif :** Le tourisme de demain : des chocs et des défis ! Dans le tourisme de demain, votre entreprise va devoir tirer parti de chocs importants. Un choc sociologique, avec la perte accélérée des clientèles traditionnelles (baby-boomers) et l'arrivée à maturité de clientèles nouvelles et très importantes (millennials, génération Z...), doublé par l'accélération de tendances de fond du marché suite à la crise sanitaire mondiale. Un choc technologique, avec l'obligation de s'adapter et d'intégrer de nouvelles technologies de promotion, de communication, de relation client ou de vente. Et un choc organisationnel avec la disparition du management pyramidal et le passage aux logiques "centrées client" et à la co-création de produits et de services avec ses propres collaborateurs. Face à ces chocs, nous évoquerons ensemble les défis majeurs à relever de la plus petite structure à la plus grande entreprise pour gagner dans le tourisme de demain. Le tourisme de demain sera très différent de celui que l'on a l'habitude de connaître, et demain commence aujourd'hui.**Cibles :** tous les acteurs touristiques mosellans**Durée :** 2 sessions de 2h au choix**Dates :** 15 ou 17 décembre 2020 (à distance en visio) de 10h à 12h**Nombre de participants maximum :** 14 par session**Coûts :** 30€ (frais administratifs)

MODULES DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

DESIGN DE SERVICES - CONCEVOIR DES OFFRES DE SERVICES TOURISTIQUES INNOVANTS ET ENRICHISSANTS CENTRÉS UTILISATEURS

Intervenant : Emilie Lefèvre – Emy Digital

Descriptif : Placer votre structure au cœur de l'innovation en boostant l'agilité de votre organisation et la désirabilité de vos services. Lors de cette formation, vous découvrirez le potentiel du Design Thinking et plus précisément le Design de Services. Le Design de Services est une démarche de conception qui a pour but d'aider les entreprises à concevoir leurs services en fonction des besoins de leurs utilisateurs, cette démarche collaborative et créative basée sur la compréhension des attentes émotionnelles et fonctionnelles vous permettra de concevoir un service innovant, utile et enrichissant en termes d'expérience utilisateur. Dans cette formation vous expérimenterez les méthodes basées sur le Design Thinking pour concevoir un service orienté client et vous pratiquerez lors d'ateliers, d'études de cas et de jeux afin de vous immerger totalement et de vivre une expérience enrichissante.

Cibles : Chefs de projet, chargés de mission, managers

Durée : 6 x 3h30 (21 heures)

Dates : 9, 10, 16, 18, 19 et 20 novembre 2020 (à distance en visio) de 13h30 à 17h

Nombre de participants maximum : 8

Coûts : 50€ (frais administratifs)

EXPÉRIENCE CLIENT, DE QUOI PARLE-T-ON ?

Intervenant : Emilie Lefèvre – Emy Digital

Descriptif : L'expérience client le nouveau challenge des entreprises innovantes. Dans un environnement omnicanal où l'utilisateur est continuellement sollicité, l'expérience client est devenue un enjeu majeur pour toutes les entreprises souhaitant se démarquer. Maîtriser le parcours client étape par étape est un gage de qualité et de fortes valeurs ajoutées. Notre formation va vous familiariser avec la notion d'expérience client et d'expérience utilisateur, vous apprendrez à construire un parcours client adapté à ses besoins et ses attentes dans un environnement qui voit la multiplication des points de contacts clients. Vous serez initiés à différentes méthodes et bonnes pratiques afin d'offrir à vos clients une expérience mémorable et enrichissante et vous apprendrez l'importance de créer des liens émotionnels avec votre marque/destination.

Cibles : chefs de projet, chargés de mission, managers.

Durée : 4 x 3h30 (14 heures)

Dates : 23, 24, 25 et 26 novembre 2020 (à distance en visio) de 13h30 à 17h

Nombre de participants maximum : 8

Coûts : 50€ (frais administratifs)

MODULES QUALITÉ DE L'ACCUEIL**IDENTIFIER SES ATOUTS PROFESSIONNELS, FORMULER LA QUALITÉ DE SON OFFRE**

Intervenant : Martin Bohn – 2mots ITG Formation

Descriptif : Le choix du client en dit tellement... Quelque chose lui a plu chez vous. Votre offre singulière, la qualité de l'accueil ou un détail particulier ont déclenché l'acte d'achat. Pourtant, de nombreux professionnels ignorent leur force commerciale, les qualités spécifiques de leurs produits et services. Combien de clients perdus ? Dans ce stage, la prise de conscience commence par le dialogue. Ecouter clients et professionnels, requalifier le message et ainsi, formuler la colonne vertébrale de votre activité : votre identité professionnelle. Armé de ce socle de communication, démultipliez votre clientèle.

Cibles : personnels en charge de la commercialisation, managers

Durée : 2 jours (14 heures)

Dates : 17 et 18 décembre 2020 (en présentiel à Metz)

Nombre de participants maximum : 8

Coûts : 50€ (frais administratifs)

FIERTÉ MOSELLANE ET QUALITÉ DE L'ACCUEIL

Intervenant : Pierre Eloy – Touristic

Descriptif : Formation inter-filière des professionnels de l'accueil (privés et publics). Nous avons imaginé un cursus inter-filières regroupant dans une formation de 2 jours des acteurs privés et publics travaillant en première ligne à l'accueil, mais aussi au marketing ou à la communication afin de repenser ensemble la notion d'accueil et de valorisation des atouts mosellans. Notre objectif est de valoriser le savoir-faire relationnel de ces experts locaux qui sont pour beaucoup dans la réussite d'un moment parfait pour les voyageurs ou pour les locaux toute l'année. Nous alternerons apports pédagogiques, veille internationale et ateliers de mise en pratique.

Cibles : tous publics opérateurs touristiques

Durée : 2 sessions de 2 jours (14 heures)

Dates : 17 et 18 novembre + 25 et 26 novembre 2020 (en présentiel – lieu défini en fonction des participants)

Nombre de participants maximum : 14 par session

Coûts : 50€ (frais administratifs)

MODULES QUALITÉ DE L'ACCUEIL

CONCIERGERIE DE DESTINATION

Intervenant : Pierre Eloy – Touristic

Descriptif : Formation perfectionnement dédiée aux experts locaux des offices de tourisme. La "Conciergerie de destination" n'est qu'un nom de code pour repenser à l'échelle d'une destination la notion de relation client par l'office de tourisme, premier contact de l'expertise mosellane sur le terrain pour les voyageurs.

Cibles : office de tourisme mosellans

Durée : 2 jours (14 heures)

Dates : 1^{er} et 2 décembre 2020 (en présentiel)
- lieu en fonction des inscrits)

Nombre de participants maximum : 14

Coûts : 50€ (frais administratifs)



LES MODULES COMMUNICATION – PROMOTION**RÉDIGER UN PRODUIT
TOURISTIQUE : L'ART DE LA
RÉDACTION SENSORIELLE,
DÉCRIRE POUR SÉDUIRE**

Intervenant : Martin Bohn – 2mots ITG
Formation

Descriptif : Traduire le plaisir pour donner envie. Dans ce stage conçu pour les professionnels du tourisme, la gourmandise devient talent. Choisir ses mots pour partager un bonheur. Trois jours de formation pour raconter un paysage splendide, la majesté d'un monument, les arômes d'un chocolat, la joie d'un parcours à vélo... En donnant le goût de vivre, votre texte sensoriel fait saliver le lecteur.

Cibles : Chargés de promotion, de communication, d'édition, de rédaction de contenus.

Durée : 3 jours (21 heures)

Dates : 2, 3 et 4 décembre 2020 (en présentiel à Metz)

Nombre de participants maximum : 8

Coûts : 50€ (frais administratifs)

**CONNAÎTRE LES
NOUVEAUTÉS DES
RÉSEAUX SOCIAUX**

Intervenant : Sylvie Clergerie et Michka Del Arco Aguirre – Sorezo.com

Descriptif : Cette formation a pour objectif de permettre aux participants de connaître les nouveautés dans la pratique des réseaux sociaux d'un point de vue de l'utilisateur, de connaître les nouveautés apportées par les plateformes dans les réseaux sociaux majoritairement utilisés en tourisme (Instagram, Facebook) : règles, publicité, fonctionnalités... Un focus sur les comportements utilisateurs/touristes sera fait ainsi qu'une réflexion sur les nouvelles pratiques à mettre en œuvre et la stratégie éditoriale pour valoriser une destination. Une méthode interactive basée sur de nombreuses études de cas issues du monde du tourisme.

Cibles : chargés du numérique et des réseaux sociaux.

Durée : 4 x 3h (12 heures)

Dates : 7, 10, 14 et 17 décembre 2020 (à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 8

Coûts : 50€ (frais administratifs)

LES MODULES SITUATION DE CRISE

COMMENT RASSURER MES CLIENTS DANS UN CONTEXTE DE CRISE

Intervenant : Jean-Patrick Mancini - ID REZO

Descriptif : Cette formation a pour objectif de partager l'analyse de la psychologie collective au plus fort de la crise sanitaire et depuis le déconfinement, avec une situation qui semble perdurer. Après avoir rapidement identifier les impacts, bien souvent négatifs mais pas seulement, de cette situation sur le marché du tourisme avec une approche filière, nous verrons comment mettre en œuvre un véritable plan d'actions pour rassurer nos visiteurs/clients avant le séjour, quand se décide l'acte d'achat, et pendant la consommation touristique. Nous verrons également comment tirer le meilleur parti de l'après-séjour. Management, communication

interne et externe notamment sur les outils digitaux mais également in situ, cette formation apportera analyses et bonnes pratiques autour d'un échange constant avec les participants.

Cibles : tous les acteurs touristiques mosellans

Durée : 3 x 3h30 (10 heures 30)

Dates : 2 novembre 2020 de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h et 6 novembre 2020 de 13h30 à 17h (à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 10

Coûts : 50€ (frais administratifs)



LES MODULES SITUATION DE CRISE

GÉRER UNE SITUATION DE CRISE POUR UN OPÉRATEUR TOURISTIQUE – SE DÉMARQUER POUR MIEUX VENDRE : DE LA STRATÉGIE AU PLAN D' ACTIONS

Intervenant : Véronique Vidal – Cabinet 4V – ID REZO

Descriptif : Faire monter en compétences les professionnels du tourisme, leur donner les éléments afin de construire une stratégie dans l'entreprise : objectif, positionnement, cible, et comprendre que c'est la source

de toutes décisions opérationnelles dans l'entreprise. L'enjeu est que le chef d'entreprise ait une ligne de conduite lui permettant de savoir où il va, quelles actions sont pertinentes pour lui, et donc d'arrêter de dépenser du temps et de l'argent inutilement pour des actions souvent peu probantes et que l'on ne peut se permettre en ces temps de crise.

Cibles : opérateurs touristiques mosellans

Durée : 4 x 3h30 (14 heures)

Dates : 30 novembre et 1, 10 et 11 décembre 2020 de 9h à 12h30 (à distance en visio)

Nombre de participants maximum : 10

Coûts : 50€ (frais administratifs)



SITLOR**SITLOR AVANCÉ****Intervenant :** Valérie Hukalo**Descriptif :** l'objectif de cette formation est la consolidation des compétences de l'outil professionnel SITLOR pour :

- la structuration de l'offre touristique en lien avec les prestataires
- le paramétrage de la modélisation locale. Seront abordés :
- CYBTOUR – exports et éditions programmées
- MAJSIT – base locale, pools de critères, fiches groupées et copies

Cibles : chargés de production SITLOR OT**Durée :** 1 jour (7 heures)**Date :** 19 novembre 2020 (lieu défini selon les inscrits)**Nombre de participants maximum :** 10**Coûts :** 20€ (frais administratifs)**SITLOR ÉDITIONS
PARAMÉTRABLES –
PUBLOR****Intervenant :** Valérie Hukalo**Descriptif :** l'objectif de cette formation est l'acquisition de compétences dans l'outil professionnel SITLOR permettant de réaliser des états d'éditions attractifs.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- utiliser les fonctions d'impression, en direct ou programmées
- paramétrer les états d'édition dans le module PUBLOR

Cibles : chargés de production SITLOR OT**Durée :** 1 jour (7 heures)**Date :** 3 décembre 2020 (lieu défini selon les inscrits)**Nombre de participants maximum :** 10**Coûts :** 20€ (frais administratifs)

SITLOR**SITLOR MARQUE BLANCHE****Intervenant :** Valérie Hukalo**Descriptif :** l'objectif de cette formation est l'acquisition dans l'outil professionnel SITLOR le module permettant la diffusion de données en marque blanche.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- présenter de façon claire le concept de la marque blanche SITLOR
- préparer un flux de données répondant aux besoins d'un prestataire
- mettre en forme le modèle de diffusion
- connaître les modalités administratives de diffusion

Cibles : chargés de production SITLOR OT**Durée :** 1 jour (7 heures)**Date :** 8 décembre 2020 (lieu défini selon les inscrits)**Nombre de participants maximum :** 10**Coûts :** 20€ (frais administratifs)**Informations pratiques :**

Le plan de formation est réalisé dans le cadre de MOSL Académie Tourisme et inscrit dans le plan d'urgence de l'économie mosellane porté et financé par le Département de la Moselle. Le coût de ces formations est entièrement pris en charge dans ce cadre, seuls des frais administratifs sont demandés à chaque participant. Ces frais seront facturés en cas d'annulation des participants à moins d'une semaine de la date de la formation. Les frais de transport et de repas pour les formations présentielles sont à la charge des participants.

Les formations à distance en visio nécessitent un ordinateur équipé d'une caméra et d'un micro et une bonne connexion internet.

Réservations en ligne sur www.academie.mosl.fr

MOSL
 **ACADÉMIE**
TOURISME

inscriptions en ligne sur

www.academie.mosl.fr

Informations :

Moselle Attractivité

2-4 rue du Pont Moreau

Eric WEISS

Chef de projet MOSL Académie Tourisme

03 87 37 57 55

eric.weiss@moselle-attractivite.fr

Thomas BROUCK

Chargé de mission développement touristique

03 87 37 59 91

thomas.brouck@moselle-attractivite.fr