

UNE INITIATIVE DU DÉPARTEMENT DE LA MOSELLE



MOSL'

ACADÉMIE

TOURISME

CATALOGUE DE FORMATION 2022

MOSL
ATTRACTIVITÉ

Moselle
L'Eurodépartement

22 EPCI
MEMBRES

Madame, Monsieur, cher partenaire,

Vous allez découvrir le catalogue de formation 2022 réalisé dans le cadre de MOSL Académie Tourisme.

Cette Académie, portée par Moselle Attractivité et financée par le Département de la Moselle, vise à améliorer la performance des acteurs touristiques et des circuits courts dans la production, la commercialisation et la visibilité de la Destination Moselle et du label Qualité MOSL, ainsi qu'à renforcer les compétences du plus grand nombre de prestataires par la formation.

Cette année, le format de l'académie a été totalement repensé autour de parcours de professionnalisation déclinés en cycles de formations. Ces cycles proposent désormais une session préalable d'information et de sensibilisation, suivie d'une formation collective et le cas échéant, d'un accompagnement individuel et personnalisé. Le Club des opérateurs touristiques, avec ses conférences, ses Ateliers MOSL Académie et ses éducteurs, complète cette offre de professionnalisation renouvelée.

Avec MOSL Académie Tourisme, le Département de la Moselle se positionne désormais comme un des territoires leader en termes de professionnalisation des acteurs touristiques dans le Grand Est, et l'un des départements français les plus en pointe dans ce domaine. En prenant en charge la plus grande partie des coûts de cette académie par l'intermédiaire de Moselle Attractivité, le Département de la Moselle conforte ainsi son rôle d'acteur de proximité, essentiel à la croissance de l'économie touristique mosellane.

Je compte sur votre mobilisation et vous réaffirme ma volonté d'être toujours à vos côtés en 2022 !

Patrick WEITEN

Président du Département de la Moselle

Président de Moselle Attractivité

Ancien Député



MOSL ACADEMIE TOURISME, CE SONT 4 PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION...

EXPÉRIENCE CLIENT

- ↳ Cycle développement de l'offre
- ↳ Cycle qualité de l'accueil

TOURISME DURABLE

- ↳ Cycle tourisme pour tous
- ↳ Cycle écodurabilité

DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

- ↳ Cycle EPCI et OT

TRANSITION NUMÉRIQUE

- ↳ Cycle digitalisation de l'offre
- ↳ Cycle maturité numérique

... DÉCLINÉS EN 3 TEMPS.

WEBINAIRE DE
SENSIBILISATION

FORMATION
COLLECTIVE

ACCOMPAGNEMENT
PERSONNALISÉ

C'EST AUSSI 1 CLUB DES OPÉRATEURS TOURISTIQUES AUTOUR

DE CONFÉRENCES

D'ATELIERS

D'EDUCTEURS

SOMMAIRE ET CALENDRIER

PARCOURS EXPÉRIENCE CLIENT / CYCLE DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

■ Les nouvelles clientèles touristiques.....	24 février.....	Page 6
■ Créer des visites animées avec les tout-petits en famille et sortie scolaire (0-3 ans et 3-6 ans).....	17 et 18 mars.....	Page 6
■ De l'école au collège : travailler les pédagogies de l'exploration pour inventer des visites scolaires passionnantes.....	20 et 21 octobre.....	Page 7
■ Créer et commercialiser des produits adaptés aux familles.....	3 et 4 octobre.....	Page 7
■ Musées et sites : reconquérir les familles.....	6 et 7 octobre.....	Page 8

PARCOURS EXPÉRIENCE CLIENT / CYCLE QUALITÉ DE L'ACCUEIL

■ Améliorer la qualité de mes espaces d'accueil.....	26 avril.....	Page 9
■ Améliorer la gestion de l'attente et les flux.....	8 et 9 novembre.....	Page 9
■ Valoriser son accueil et sa boutique par le home-staging.....	2 nd semestre.....	Page 10
■ Mettre en place ou perfectionner son écoute client.....	30 et 31 mai.....	Page 10
■ Les bonnes pratiques pour un accueil de qualité.....	26 avril.....	Page 11
■ Accompagnement à la marque Qualité Tourisme.....	2 nd semestre.....	Page 11

PARCOURS TOURISME DURABLE / CYCLE TOURISME POUR TOUS

■ Sensibilisation au label Tourisme & Handicap.....	17 juin.....	Page 12
■ Accompagnement au label Tourisme & Handicap.....	29 et 30 septembre.....	Page 12
■ Le tourisme social.....	2 nd semestre.....	Page 13
■ L'inclusion des publics fragiles dans son offre.....	2 nd semestre.....	Page 13
■ Focus sur la clientèle « bien-être ».....	24 novembre.....	Page 14
■ Retravailler son offre en intégrant une dimension santé et bien-être.....	2 nd semestre.....	Page 14

PARCOURS TOURISME DURABLE / CYCLE TOURISME ÉCODURABLE

■ Développement durable et tourisme durable.....	5 avril.....	Page 15
■ Construction écoresponsable.....	5 mai.....	Page 15
■ Quels sont les outils pour gérer un bâtiment en mode écoresponsable ?.....	31 mai.....	Page 16
■ Rénovation thermique de l'ancien.....	20 septembre.....	Page 16
■ Réinventer l'évènementiel de pleine nature.....	24 mars.....	Page 17
■ Valoriser son offre de randonnée.....	5 et 6 avril.....	Page 17
■ Les nouvelles clientèles de touristes à vélo.....	13 octobre.....	Page 18
■ Accueil Vélo, valoriser son offre cyclo.....	17 novembre.....	Page 18
■ Circuits-courts, la dynamique locale.....	5 avril.....	Page 19
■ Valoriser les circuits-courts dans son activité.....	Mai / juin.....	Page 19

PARCOURS DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE / CYCLE EPCI ET OT

■ Optimiser sa taxe de séjour	31 mars	Page 20
■ La compétence tourisme pour une collectivité.....	3 juin	Page 20
■ Piloter sa stratégie touristique.....	3 et 7 octobre	Page 21
■ Les nouvelles attentes des visiteurs autour de Noël.....	Mai / juin	Page 21
■ Innovation et renouvellement dans les évènements de Noël.....	Juin/septembre	Page 22
■ Programme branche tourisme spécial OT	2nd semestre	Page 23

PARCOURS TRANSITION NUMÉRIQUE / CYCLE DIGITALISATION DE L'OFFRE

■ Sur quels réseaux sont vos clients en 2022 ?.....	24 février	Page 24
■ Les nouveautés sur les réseaux sociaux.....	9 mars	Page 24
■ Tik-Tok, s'y lancer ou pas ?	22 mars	Page 24
■ Se lancer sur Tik-Tok.....	5 et 26 avril	Page 25
■ Promouvoir son activité sur Facebook.....	8 avril	Page 25
■ Créer des publicités sur Facebook et Instagram.....	29 avril	Page 25
■ Élaborer un calendrier éditorial.....	16 sept., 26 et 27 oct.	Page 26
■ Gagner du temps avec les outils de Community management	12 mai	Page 26
■ 5 conseils pour être efficace sur les réseaux sociaux	28 avril	Page 26
■ 10 idées pour réveiller votre inspiration sur les réseaux sociaux.....	10 octobre	Page 27
■ Concevoir et diffuser ses podcasts touristiques.....	18 et 19 octobre	Page 27
■ Travailler avec les nano-influenceurs et les ambassadeurs.....	15 et 16 novembre	Page 28

PARCOURS TRANSITION NUMÉRIQUE / CYCLE MATURITÉ NUMÉRIQUE

■ Pass numérique.....	2nd semestre	Page 29
■ Diagnostic de maturité numérique.....	Toute l'année	Page 30
■ Coaching de transition digitale.....	Toute l'année	Page 30

CLUB DES OPÉRATEURS TOURISTIQUES / LES CONFÉRENCES

■ Miser sur la clientèle de proximité en période de crise.....	14 juin	Page 31
■ Comment optimiser ses performances commerciales online ?.....	8 septembre	Page 31
■ Les clés de la fidélisation dans son offre	28 septembre	Page 32
■ Adapter sa stratégie commerciale vers les mini-groupes	5 mai	Page 32
■ Relancer et travailler sa clientèle affaire.....	11 octobre	Page 33
■ Comment capter une clientèle affaire ?.....	29 novembre	Page 33

CLUB DES OPÉRATEURS TOURISTIQUES / LES ATELIERS

Ateliers MOSL Académie.....	1 fois/trimestre	Page 34
INFORMATIONS PRATIQUES.....		Page 35

Légende : ■ Webinaire, ■ Formation, ■ Accompagnement, ■ Conférence

Inscriptions en ligne sur www.academie.mosl.fr

WEBINAIRE / LES NOUVELLES CLIENTÈLES TOURISTIQUES

Durée 2h • **Date** 24 février de 9h à 11h (en visio)

Intervenant Marie et Bruno Tamaillon,
TAMS Consultant

Descriptif Ce webinaire vous permettra d'appréhender les nouvelles clientèles ainsi que leurs nouveaux modes de consommation : les tribus et les néo-familles, les tout-petits, les nouveaux ados... Ce rendez-vous en ligne sera une introduction inspirante aux formations dédiées à ces publics et proposées tout au long de l'année.

Cible Tous les acteurs touristiques

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

Retrouver le replay du webinaire sur academie.mosl.fr

FORMATION / CRÉER DES VISITES ANIMÉES AVEC DES TOUT-PETITS (DE 0-3 ANS ET 3-6 ANS) EN FAMILLE ET SORTIE SCOLAIRE

Durée 2 jours, 14h • **Date** 17 et 18 mars de 9h à 17h (en présentiel) • **Lieu** Musée Georges de La Tour à Vic sur Seille

Intervenant Marie Tamaillon,
TAMS Consultant

Descriptif Cette formation permet de découvrir et d'analyser l'expérience des sites culturels ou touristiques ayant mis en place des outils, des techniques d'animation adaptés aux tout-petits. Elle permettra également à partir des capacités, des compétences des tout-petits, d'élaborer la liste des activités

à proposer lors d'une visite ou d'un atelier, mais également de travailler la construction d'une visite pour ces publics en atelier-groupe. La finalité portera sur la création d'une visite captivante dans laquelle le tout-petit est acteur de ses apprentissages. Enfin, elle permettra d'élaborer sa stratégie d'actions à mettre en œuvre pour développer des visites avec les tout-petits.

Cible Acteurs du tourisme et du patrimoine (musée, château, site, OT, centre d'hébergement...)

Participants max. 12

Tarif 150 €

FORMATION / DE L'ÉCOLE AU COLLÈGE : TRAVAILLER LES PÉDAGOGIES DE L'EXPLORATION POUR INVENTER DES VISITES SCOLAIRES PASSIONNANTES

Durée 2 jours, 14h • **Date** 20 et 21 octobre
de 9h à 17h (en présentiel) • **Lieu** À définir

Intervenant Marie Tamaillon,
TAMS Consultant

Descriptif Cette formation permettra de conceptualiser les ingrédients constitutifs des pédagogies d'exploration, d'apprendre à utiliser les pédagogies sensorielles pour créer une immersion propice à l'apprentissage. Elle donnera les clés pour définir les activités pédagogiques d'exploration à faire vivre hors des murs de l'école et élaborer sa stratégie d'actions à mettre en œuvre pour développer des visites, des ateliers pédagogiques d'exploration.

Cible Acteurs du tourisme et du patrimoine développant l'accueil des publics scolaires

Participants max. 12

Tarif 150 €



FORMATION / CRÉER ET COMMERCIALISER DES PRODUITS ADAPTÉS AUX FAMILLES : SÉJOURS, EXPÉRIENCES, MICRO- AVENTURES...

Durée 2 jours, 14h • **Date** 3 et 4 octobre
de 9h à 17h (en présentiel) • **Lieu** À définir

Intervenant Bruno Tamaillon,
TAMS Consultant

Descriptif Cette formation permettra de connaître les attentes et profils de pratique des familles en France et en Europe, d'identifier ceux prioritaires pour son activité et de connaître le niveau de qualité attendu par les familles dans l'offre touristique. Elle contribuera à savoir identifier et assembler les 10 éléments clés d'une expérience réussie de découverte en famille et à construire une communication efficace vers les publics familles.

Cible Acteurs du tourisme du patrimoine, de la culture et des loisirs

Participants max. 12

Tarif 150 €

FORMATION /

MUSÉES ET SITES : RECONQUÉRIR LES FAMILLES, INNOVER DANS L'OFFRE ET COMMUNIQUER

Durée 2 jours, 14h • **Date** 6 et 7 octobre de 9h à 17h (en présentiel) • **Lieu** À définir

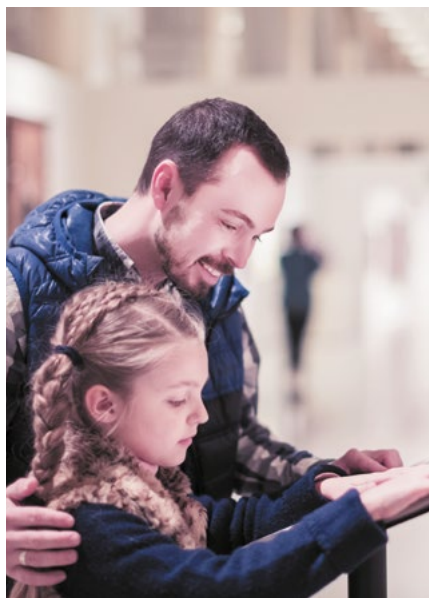
Intervenant Bruno Tamaillon, TAMS Consultant

Descriptif Cette formation permettra de connaître les attentes et profils de pratique des familles dans les musées en France et en Europe, de savoir identifier et assembler les 10 éléments clés d'une expérience réussie au musée en famille. Elle vous aidera à créer une offre segmentée d'activités pour toutes les familles (de la visite avec bébé à l'escape game avec des ados), ainsi que pour tous les temps de la famille au musée (espace-temps, lieu de vie, ...). Vous aborderez également la construction d'une communication efficace vers les publics familles.

Cible Professionnels des musées, syndicats mixtes, régions, châteaux, sites avec exposition permanente

Participants max. 12

Tarif 150 €



ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR L'ENSEMBLE DU CYCLE DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

2 formules de coaching personnalisé avec TAMS Consultant

- ↳ Un suivi à distance avec les participants des formations (6 heures, sur devis)
- ↳ Une mission de construction d'un concept de visite ou de médiation, construction d'une stratégie de positionnement « famille ou scolaire » pour un site de visite (3 jours dont 2 sur site + 4h à distance, sur devis)

WEBINAIRE /

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE MES ESPACES D'ACCUEIL DANS UNE LOGIQUE DE SERVICE ET DE PARCOURS CLIENT

Durée 1h30 • **Date** 26 avril de 11h à 12h30 (en visio)

Intervenant Jean-Patrick MANCINI, ID Rezo

Descriptif Ce webinaire permettra d'évoquer les différents espaces d'accueil, physiques et numériques et leurs fonctions. Il contribuera à l'amélioration des composantes de ses espaces d'accueil pour mieux délivrer les différents services qui y sont proposés : l'ambiance, le décor, une part non négligeable du ressenti client et donc de sa satisfaction. Un focus sur

les bonnes pratiques en termes d'optimisation des espaces d'accueil physiques et numériques sera également proposé.

Cible Tous les acteurs touristiques

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

FORMATION /

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT GRÂCE À LA GESTION DE L'ATTENTE ET DES FLUX

Durée 2 jours, 14h • **Date** 8 et 9 novembre de 9h à 17h (en présentiel) • **Lieu** À Moselle
Attractivité à Metz

Intervenant Raphaële Kellener, Puzzle Formation

Descriptif Cette formation sera l'occasion de questionner la place de l'attente dans la relation client et d'apporter des réponses opérationnelles et acceptables. Il s'agira de repenser la gestion des flux post crise sanitaire et dans un contexte structurel d'immédiateté, d'identifier les enjeux liés à la gestion de flux et de l'attente, de réaliser une analyse des indicateurs pertinents, et enfin de concevoir un parcours client au service du wait marketing.

Cible Tous les acteurs touristiques

Participants max. 10

Tarif 100 €

FORMATION /

VALORISER SA BOUTIQUE ET SON ESPACE D'ACCUEIL PAR LE HOME STAGING

Durée : 2 jours, 14h • **Date** 2nd semestre (en présentiel) • **Lieu** À définir

Descriptif Cette formation action permettra de repenser les espaces d'accueil, de découvrir les nouvelles tendances en matière d'aménagement et de décoration qui contribuent à la qualité de l'accueil et à la satisfaction des clients. Un focus sera également proposé sur la mise en valeur des produits boutique afin de générer de meilleures ventes.

Cible Tous les acteurs touristiques disposant d'une boutique (site, musée, OT, artisan, producteur...)

Participants max. 10

Tarif 100 €



ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR LES ESPACES D'ACCUEIL ET BOUTIQUE

2 formules de coaching personnalisées :

- ↳ Un suivi à distance avec les participants des formations (sur devis)
- ↳ Une mission de coaching en Home Staging in situ (sur devis)

FORMATION /

METTRE EN PLACE OU PERFECTIONNER SON ÉCOUTE CLIENT POUR S'AMÉLIORER EN CONTINU

Durée 2 jours, 14h • **Date** 30 et 31 mai de 9h à 17h (en présentiel) • **Lieu** À Moselle Attractivité à Metz

Intervenant Jean-Patrick MANCINI, ID Rezo

Descriptif Cette formation permettra de comprendre les enjeux d'une écoute client performante, de se doter des bons outils d'écoute et de mesure de la satisfaction client. Elle apportera les moyens pour construire, déployer et exploiter une enquête de satisfaction client, mettre en place un système structuré du traitement des réclamations et enfin de piloter ses actions d'amélioration continue à l'aide de tableaux de bord.

Cible Tous les acteurs touristiques

Participants max. 10

Tarif 100 €

WEBINAIRE / AMÉLIORER MA RELATION CLIENT ET MA QUALITÉ DE SERVICE : LES BONNES PRATIQUES POUR UN ACCUEIL DE QUALITÉ

Durée 2h • **Date** 26 avril de 9h à 10h45
(en visio)

Intervenant Jean-Patrick MANCINI, ID Rezo

Descriptif Ce webinaire vous présentera comment faire de votre accueil un acte marketing à part entière, qui apporte de la valeur à votre relation client et à votre qualité de service. Il s'agira, de l'accueil à l'hospitalité, de se poser les bonnes questions pour répondre au mieux aux besoins de ses clients/usagers, et d'identifier les principaux leviers sur lesquels agir pour améliorer en continu la qualité de son accueil. Un focus sur les bonnes pratiques, avant/pendant/après visite, pour améliorer votre relation client et votre qualité de service complètera cette présentation.

Cible Tous les acteurs touristiques

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

FORMATION / ACCOMPAGNEMENT À LA MARQUE QUALITÉ TOURISME



Durée 2 jours, 14h • **Date** 2nd semestre
(en présentiel) • **Lieu** À Moselle Attractivité à Metz

Descriptif Cette formation permettra d'accompagner les structures désireuses de s'engager dans la marque Qualité Tourisme et celles qui souhaitent renouveler leur marque. Elle permettra d'évoquer les nouvelles dispositions, les éléments du référentiel national, les obligations et les modalités de mise en œuvre.

Cible Tous les acteurs touristiques concernés par Qualité Tourisme

Participants max. 12

Tarif 100 €

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL

2 formules de coaching personnalisé :

↳ Audit blanc Qualité Tourisme (sur devis)

↳ Coaching personnel et comportemental certifié par Véronique Vidal – 4V
(9h en 6 séances sur 3 mois, sur devis)

WEBINAIRE / SENSIBILISATION À LA MARQUE TOURISME & HANDICAP

Durée 2h • **Date** 17 juin de 10h à 12h (en visio)

Intervenant Caroline Jules, Culture Accessible

Cible Tous les acteurs touristiques

Descriptif Ce rendez-vous en ligne permettra de découvrir rapidement les handicaps et les obligations légales ainsi que des exemples concrets dont s'inspirer. Il permettra également de connaître et comprendre les critères de la marque « Tourisme et Handicap ».

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

FORMATION / ACCOMPAGNEMENT À LA MARQUE TOURISME & HANDICAP

Durée 2 jours, 14h • **Date** 29 et 30 septembre de 9h à 17h (en présentiel) • **Lieu** À Moselle
Attractivité à Metz

Intervenant Caroline JULES,
Culture Accessible

qui souhaitent renouveler leur marque. Elle permettra d'évoquer les nouvelles dispositions, les éléments du référentiel national, les obligations et les modalités de mise en œuvre.

Cible Tous les acteurs touristiques concernés par Tourisme & Handicap

Descriptif Cette formation permettra d'accompagner les structures désireuses de s'engager dans la marque Tourisme & Handicap et celles

Participants max. 10

Tarif 50 €

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ À LA MARQUE TOURISME & HANDICAP



2 formules de coaching personnalisées :

- ↳ Un suivi et un conseil à distance (sur devis, diagnostic et proposition avec estimation budgétaire et liste de fournisseurs)
- ↳ Un conseil et un pré-audit sur site (sur devis)

WEBINAIRE / LE TOURISME SOCIAL

Durée 2h • **Date** 2nd semestre
(en visio)

Descriptif Ce webinaire permettra d'aborder les spécificités du tourisme social et de ses clientèles en abordant la question des attentes particulières mais également des nouvelles pratiques. Il fera également un focus sur les acteurs engagés dans ce type de tourisme et abordera la question des tendances actuelles.

Cible Tous les acteurs touristiques concernés par le tourisme social

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR LE TOURISME SOCIAL

↳ Coaching sur la recherche de financement pour la mise en œuvre d'actions dédiées (sur devis).



FORMATION / L'INCLUSION DES PUBLICS FRAGILES DANS SON OFFRE

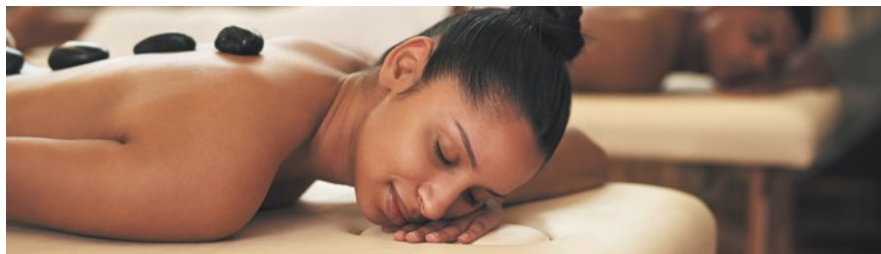
Durée 2 jours, 14h • **Date** 2nd semestre (en présentiel) • **Lieu** À définir en fonction des participants

Descriptif Cette formation permettra de définir les modalités d'inclusion des publics les plus fragiles dans son offre touristique en définissant les différentes actions et les modalités de création de ces offres. Elle donnera également des clés de compréhension des particularités et des attentes spécifiques de ces publics.

Cible Tous les acteurs touristiques concernés par le tourisme social

Participants max. 10

Tarif 50 €



WEBINAIRE / FOCUS SUR LA CLIENTÈLE BIEN-ÊTRE : SES ATTENTES ET SAVOIR COMMENT LA CAPTER ?

Durée 3h • **Date** 24 novembre de 9h à 12h
(en visio)

Intervenant Guest and Stratégie

Descriptif Saviez-vous que, d'après un sondage récent, 63 % des Français souhaitent dorénavant consacrer plus de temps à leur bien-être ? Alors comment se positionner et répondre à cette demande croissante ? Ce webinaire parlera de piscine, de spa, d'alimentation saine, d'activités sportives comme d'offres spirituelles. Il se vaudra très concret et opérationnel. Une fois votre concept défini, il s'agira d'évoquer la meilleure manière de le commercialiser.

Cible Tous les acteurs touristiques

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

FORMATION / RETRAVAILLER SON OFFRE EN INTÉGRANT UNE DIMENSION SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

Durée 2 jours, 14h • **Date** 2nd semestre
(en présentiel) • **Lieu** À définir en fonction
des participants

Descriptif Cette formation permettra de mettre en place des actions de renouvellement et de développement de son offre, liée à la dimension santé et bien être en abordant les questions des tendances actuelles et des besoins des nouvelles clientèles. Elle permettra de

définir un plan d'action pour l'élaboration d'une offre complémentaire ou d'une nouvelle offre spécifique.

Cible Tous les acteurs touristiques

Participants max.
10

Tarif **100 €**

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR LE TOURISME DE SANTÉ ET DE BIEN-ÊTRE

↳ Coaching sur le montage de nouvelles offres liées à la santé et au bien-être
(sur devis)

WEBINAIRE / DÉVELOPPEMENT DURABLE ET TOURISME DURABLE

Durée 2h • **Date** 5 avril de 14h à 16h (en visio)

Intervenant Didier Hinnerblesse, Les Amis de l'ADEPPA

Descriptif Ce webinaire permettra aux participants de découvrir toutes les approches et notions liées au tourisme durable et, au-delà, au développement durable. Il abordera notamment les questions relatives à la construction et à la rénovation de bâtiments pour les acteurs touristiques mosellans. Il permettra, par ailleurs, d'évoquer les questions d'économie d'énergie évoquera chauffage mais également des différents fluides et proposera un certain nombre de solutions et d'expériences dans ce domaine.

Cible Tous les acteurs touristiques

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

FORMATION / CONSTRUCTION ÉCORESPONSABLE

Durée 1 jour, 7h • **Date** 5 mai 2022 (en présentiel) • **Lieu** Au Centre ADEPPA à Vigy

Intervenant Didier Hinnerblesse, Les Amis de l'ADEPPA

Descriptif Cette formation permettra de répondre à la question : « J'ai un projet de construction de bâtiment écoresponsable, comment être sûr qu'il le soit ? ». Elle abordera la définition et la méthodologie, l'orientation et l'architecture bioclimatique, la réglementation environnementale 2020, et comment fixer en pratique les exigences avec les entreprises qui vont intervenir (lire et comprendre les devis).

La formation évoquera également les appareils qui vont assurer le chauffage, la préparation de l'eau chaude sanitaire, et les appareils de cogénération (renouvellement de l'air et préparation eau chaude sanitaire).

Cible Tous les acteurs touristiques

Participants max. 30

Tarif **50 €**

FORMATION /

QUELS SONT LES OUTILS POUR GÉRER UN BÂTIMENT EN MODE ÉCORESPONSABLE ?

Durée 1 jour, 7h • **Date** 31 mai de 9h à 17h (en présentiel) • **Lieu** Au Centre ADEPPA à Vigy

Intervenant Didier Hinnerblesse, Les Amis de l'ADEPPA

site, suivant son activité pour gérer un bâtiment en mode écoresponsable.

Descriptif Durant cette formation les participants bénéficieront d'une présentation de grilles d'analyses et d'actions sur un site donné : fourniture et utilisation d'une grille adaptable au

Cible Tous les acteurs touristiques

Participants max. 30

Tarif 50 €

FORMATION /

RÉNOVATION THERMIQUE DE L'ANCIEN

Durée 1 jour, 7h • **Date** 20 septembre de 9h à 17h (en présentiel) • **Lieu** Au Centre ADEPPA à Vigy

Intervenant Didier Hinnerblesse, Les Amis de l'ADEPPA

Descriptif Cette formation proposera les thèmes suivants : la réglementation thermique ; Comment procéder pour assurer une isolation thermique de qualité des parois opaques et des vitrages ? Étanchéité à l'air et renouvellement de l'air intérieur contrôlé ; confort thermique d'hiver et d'été. Toutes les pistes et conseils d'experts pour rénover au mieux son bâtiment ancien.

Cible Tous les acteurs touristiques

Participants max. 30

Tarif 50 €



ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR LE TOURISME ÉCO DURABLE

↳ Diagnostic transition écologique dans le cadre de France Relance en partenariat avec la CCI Moselle

WEBINAIRE / RÉINVENTER L'ÉVÉNEMENTIEL DE PLEINE NATURE

Durée 1h30 • **Date** 24 mars de 10h à 11h30
(en visio)

Intervenant Christophe Reveret, Versant Sud

Descriptif Ce webinaire sera construit en deux parties. Une première séquence de présentation, illustrée et décryptée, d'expériences inspirantes en matière d'événementiels ou de produits tourisme-loisir-culture axés sur la « randonnée pédestre + pratiques associées » (analogies avec d'autres types d'événementiels de pleine nature ou hors champ de la pleine nature). Une seconde séquence d'échanges portera sur la dynamisation de l'offre Rando-Moselle et le renforcement de son impact.

Cible Tous les acteurs touristiques dont les partenaires Rando-Moselle

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

Retrouver le replay du webinaire sur academie.mosl.fr



ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR LES PARTENAIRES RANDO-MOSELLE

↳ Coaching-appui à distance en visio avec Versant Sud pour analyse de situation, définition d'actions, mise en relation, fléchage d'informations/données/inspirations.

FORMATION / VALORISER SON OFFRE DE RANDONNÉES/ D'ÉVÉNEMENTIEL RANDONNÉE AVEC UNE GAMME STRUCTURÉE ET ATTRACTIVE

Durée 1 jour, 7h en 2 demi-journées en visio • **Date** 5 et 6 avril

Intervenant Christophe Reveret, Versant Sud

Descriptif Cette formation permettra d'approfondir ses connaissances des publics de randonnées/pleine nature mais également d'être capable de mettre au point une offre/une gamme d'offres performantes. Elle apportera également des clés afin de savoir comment communiquer et mettre en marché

son offre et plus particulièrement dans le cadre de Rando-Moselle.

Cible Tous les acteurs touristiques dont les partenaires Rando-Moselle

Participants max. 10

Tarif 50 €/gratuit pour les partenaires Rando-Moselle

WEBINAIRE / LES NOUVELLES CLIENTÈLES DE TOURISTES À VÉLO

Durée 1h30 • **Date** 13 octobre de 10h à 11h30
(en visio)

Intervenant Christophe Reveret, Versant Sud

Descriptif Ce webinaire permettra d'actualiser les connaissances des acteurs du territoire quant aux clientèles vélo ; évolution de leurs attentes, les préparer à adapter leurs offres dans un objectif de performance et dans une logique d'amélioration continue, en lien avec Accueil Vélo. Il proposera un cadrage synthétique actualisé sur les clientèles pratiquant le vélo en séjour touristique, l'évolution du marché et les pratiques (tendances lourdes et signaux faibles, les clientèles en Moselle..).

Cible Tous les acteurs touristiques

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans



ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR LES LABÉLISÉS ACCUEIL VÉLO

↳ Coaching-appui à distance en visio avec Versant Sud pour améliorer ses services à la clientèle vélo (analyse de situation, définition d'actions, mise en relation (sur devis).

FORMATION / ACCUEIL VÉLO : AU-DELÀ DU LABEL, COMMENT VALORISER SON OFFRE CYCLO AVEC DES PRESTATIONS ATTRACTIVES

Durée 1 jour, 7h • **Date** 17 novembre de 9h à 17h (en présentiel) • **Lieu** À définir en fonction des participants

Intervenant Christophe Reveret, Versant Sud

Descriptif Cette formation permettra de savoir identifier les segments de clientèle susceptibles d'être attirés par l'offre de son territoire/et prestations, d'être capable d'analyser son offre et de l'améliorer concrètement sur les segments visés. Une présentation de benchmark concret sera faite : connaître les « bons plans » de

quelques prestataires/hébergeurs imaginatifs et destinations vélo de référence.

Cible Tous les acteurs touristiques

Participants max. 10

Tarif **50 €**/gratuit pour les partenaires Accueil Vélo mosellans



WEBINAIRE /

CIRCUITS COURTS, PARTENAIRES, PRESCRIPTEURS : QUELLE DYNAMIQUE LOCALE POUR DÉVELOPPER SON ACTIVITÉ ?

Durée 2h • **Date** 5 avril de 10h à 12h (en visio)

Intervenant Véronique Vidal, 4V

Descriptif La crise sanitaire agit comme un accélérateur de quête de sens, et nous prenons conscience de la nécessité d'interdépendances intelligentes. Travailler collectivement, en intégrant son environnement, sur son territoire, est une façon de répondre très pragmatiquement aux attentes fortes de la demande, mais c'est aussi une source de développement économique notamment en enclenchant la démarche de prescription. Ce webinaire abordera les nouvelles

attentes de la demande en termes de « penser collectif », comment intégrer son microcosme, les offres de son territoire dans son activité. Il détaillera la notion de « travailler collectivement, quelle richesse ! » et soulèvera le levier de développement économique : la prescription.

Cible Tous les acteurs touristiques (artisans, producteurs, restaurateurs, hébergeurs, sites, OT)

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

FORMATION /

VALORISER LES CIRCUITS COURTS DANS SON ACTIVITÉ, AUPRÈS DE SES CLIENTS ET DANS SA COMMUNICATION

Durée 1 jour, 7h • **Date** Mai/juin (en présentiel) • **Lieu** À définir en fonction des participants

Descriptif Cette formation-action vous permettra d'identifier les clés pour mieux valoriser les produits locaux auprès de votre clientèle et dans vos différents supports de communication. Afficher son engagement, communiquer sur les circuits-courts pratiqués et rassurer les consommateurs sont autant d'atouts pour développer son activité et attirer une nouvelle clientèle.

Cible Tous les établissements de restauration dont les labellisés Qualité MOSL

Participants max. 10

Tarif 50 €/gratuit pour les labellisés Qualité MOSL



ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR LES RESTAURANTS QUALITÉ MOSL

↳ Suivi à distance et/ou coaching sur site pour la mise en œuvre d'actions de communication

FORMATION / ANIMER, COLLECTER, OPTIMISER LA TAXE DE SÉJOUR

Durée 3h • **Date** 31 mars de 9h à 12h (en visio)

Intervenant Véronique Genty et Jérôme Payani, Nouveaux Territoires

Descriptif Cette formation permettra de présenter les axes principaux de la taxe de séjour qui sont proposés aux collectivités locales mosellanes : qui peut encore instituer la taxe de séjour et, pour celles qui l'ont, quelles sont les possibilités d'optimisation ? Cette formation abordera également les pistes pour améliorer la gestion de cette taxe, et obtenir des informations à forte valeur ajoutée à partir des déclarations des hébergeurs et des opérateurs numériques. Enfin, elle permettra la présentation de la solution taxesejour.fr

Cible EPCI et OT

Tarif **Gratuit** pour les EPCI et OT mosellans



WEBINAIRE / LA COMPÉTENCE TOURISME POUR UNE COLLECTIVITÉ

Durée 2h • **Date** 3 juin de 10h à 12h (en visio)

Intervenant Gilles Thomas & Daniel Cavalli, Alpha et Omega

Descriptif Ce webinaire permettra de détailler le contenu de la compétence tourisme d'une collectivité, les missions régaliennes du tourisme ainsi que le positionnement de l'office de tourisme, communautaire voire intercommunautaire. Seront présentés

également le cadre de l'action de l'office de tourisme et ses principales missions (régaliennes et optionnelles). Il abordera enfin les questions liées à la taxe de séjour.

Cible EPCI et OT

Tarif **Gratuit** pour les EPCI et OT mosellans

FORMATION /

PILOTER SA STRATÉGIE TOURISTIQUE : DÉPLOYER UN OBSERVATOIRE DU TOURISME SUR SON TERRITOIRE

Durée 1,5 jours soit 10h30 • **Date** 3 octobre de 9h à 17h et 7 octobre de 9h à 12h30 (en visio)

Intervenant Vivian Vidal, ID Rezo

Descriptif Cette formation permettra d'avoir une vision 360° du champ d'observation du tourisme pour un territoire : offre, fréquentation, clientèles, économie, numérique. Elle donnera les clés pour connaître les principales sources ou dispositifs techniques existants pour récolter les informations recherchées. Enfin, elle permettra d'apprendre à sélectionner les « bonnes » informations à synthétiser par rapport aux objectifs d'observation du tourisme par sa structure.

Cible EPCI et OT

Tarif **Gratuit** pour les EPCI et OT mosellans

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR LES EPCI ET LES OT

↳ Offre de services d'ingénierie touristique de Moselle Attractivité.

WEBINAIRE /

LES NOUVELLES ATTENTES DES VISITEURS AUTOUR DE NOËL

Durée 2h • **Date** Mai/ juin (en visio)

Descriptif Ce webinaire permettra de découvrir les nouvelles attentes des visiteurs pour les événements et offres autour de Noël. Il amènera également des éléments d'offres innovantes provenant d'autres régions françaises et internationales. Il donnera les clés aux participants pour susciter un renouvellement



de l'offre et une montée en gamme des événements.

Cible Tous les acteurs en charge d'offres, événements et animations autour de Noël

Tarif **Gratuit** pour les collectivités et acteurs touristiques mosellans

FORMATION / INNOVATION ET RENOUVELLEMENT DANS LES ÉVÉNEMENTIELS LIÉS À NOËLS DE MOSELLE

Durée 14h • **Date** Juin/septembre • **Lieu**

À définir en fonction des participants

Descriptif Cette formation action permettra de travailler et d'innover dans son offre de Noël en engageant une dynamique de qualification, de montée en gamme et de thématisation de l'évènement. Elle abordera également les questions de mise en réseau avec les acteurs locaux et départementaux ainsi que l'intégration des circuits courts (Qualité MOSL) et de la valorisation des traditions et histoires locales.

Cible Tous les acteurs en charge d'offres, évènements et animations autour de Noël

Participants max. 10

Tarif 100 € / **Gratuit** pour les partenaires
Noëls de Moselle

NOËLS
DE MOSELLE

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DANS LE CADRE DES NOËLS DE MOSELLE

2 formules de coaching personnalisé

↳ Accompagnement par Moselle
Arts Vivants sur
la dimension
culturelle
et événementielle



↳ Accompagnement par Moselle
Attractivité sur la dimension
marketing, promotion et
commercialisation



FORMATION /

PROGRAMME DE PROFESSIONNALISATION DE LA BRANCHE TOURISME, PARTENARIAT ENTRE L'ART GRAND EST ET MOSELLE ATTRACTIVITÉ

Date 2nd semestre



Descriptif Dans le cadre de la commission formation régionale branche tourisme, pilotée par l'ART Grand Est en partenariat avec Moselle Attractivité, un programme de formations dédiées aux offices de tourisme sera proposé au second semestre. Plusieurs thématiques seront mises en avant :

↳ Tourisme durable

↳ Marketing

↳ Design d'offre.

Plus d'informations sur academie.mosl.fr.

Cible Les OT mosellans



WEBINAIRE / SUR QUELS RÉSEAUX SONT VOS CLIENTS CIBLES EN 2022

Durée 1h • **Date** 24 février de 10h à 11h (en visio)

Intervenant Sylvie Clergerie et Mitchka Del Arco Aguirre, SoRezo.com

Descriptif Le webinaire permettra de savoir sur quels réseaux sociaux sont vos clients cibles en 2022. Les réseaux sociaux sont en perpétuel mouvement, les cibles évoluent, les fonctionnalités apparaissent et disparaissent,

les plateformes changent de look pour modifier le comportement des utilisateurs. Ce webinaire proposera de faire un point en ce début d'année.

Cible Tous les acteurs touristiques

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

FORMATION / LES NOUVEAUTÉS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Durée 3h30 • **Date** 9 mars de 9h à 12h30 (en visio)

Intervenant Sylvie Clergerie et Mitchka Del Arco Aguirre, SoRezo.com

Descriptif Cette formation permettra de suivre les évolutions des réseaux

sociaux, d'échanger entre professionnels du tourisme, et d'actualiser sa stratégie de communication. Elle abordera les nouvelles tendances 2022 et apportera des outils et nouveaux formats.

Cible Les personnels en charge des réseaux sociaux

Participants max. 6

Tarif **50€**

WEBINAIRE / TIKTOK, S'Y LANCER OU PAS

Durée 1h • **Date** 22 mars de 10h à 11h (en visio)

Intervenant Sylvie Clergerie et Mitchka Del Arco Aguirre, SoRezo.com

Descriptif Ce webinaire permettra de décrypter TikTok, l'enfant terrible des réseaux sociaux, qui prend de l'ampleur et dont l'audience s'élargit un peu plus chaque mois.

TikTok est-il le réseau à ouvrir aujourd'hui pour mieux vendre demain ? telle est la question abordée durant ce webinaire.

Cible Tous les acteurs touristiques

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

FORMATION / SE LANÇER SUR TIKTOK

Durée 3h30 pour débutants et 7h pour confirmés • **Date** débutants : 5 avril.
Confirmés : 5 et 26 avril, de 9h à 12h30 (en visio)

Intervenant Sylvie Clergerie et Mitchka Del Arco Aguirre, SoRezo.com

Descriptif Cette formation montrera comment TikTok prend de l'ampleur et chamboule la communication institutionnelle des pros du tourisme. Utilisé majoritairement dans un premier temps par les 15-24 ans, TikTok s'ouvre aujourd'hui à d'autres tranches de la population. Il est temps de l'intégrer dans sa stratégie « social media » pour s'y installer et décoller rapidement. Cette formation, en deux temps (débutants et confirmés) proposera une utilisation professionnelle de ce « social média ».

Cible Les personnels en charge des réseaux sociaux

Participants max. 6

Tarif 50 € débutants / 100 € confirmés

WEBINAIRE / PROMOUVOIR SON ACTIVITÉ SUR FACEBOOK : QUAND ET POURQUOI PAYER ?

Durée 1h • **Date** 8 avril de 10h à 11h
(en visio)

Intervenant Sylvie Clergerie et Mitchka Del Arco Aguirre, SoRezo.com

Descriptif Les algorithmes des réseaux sociaux ne favorisent pas toujours la visibilité de nos publications. Sponsoriser ses posts ou créer des publicités est-ce la solution ? Ce webinaire abordera toutes ces questions.

Cible Tous les acteurs touristiques

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

FORMATION / CRÉER DES PUBLICITÉS SUR FACEBOOK ET INSTAGRAM

Durée 3h30 • **Date** 29 avril de 9h à 12h30
(en visio)

Intervenant Sylvie Clergerie et Mitchka Del Arco Aguirre, SoRezo.com

Descriptif Cette formation montrera que la publicité sur Facebook et Instagram est un outil très efficace mais que le Business Manager de Facebook n'est pas toujours facile à prendre en main. Cette formation vous évitera de tâtonner, et vous donnera des clés pour créer des campagnes efficaces.

Cible Les personnels en charge des réseaux sociaux

Participants max. 6

Tarif 50 €

FORMATION / ÉLABORER UN CALENDRIER ÉDITORIAL

Durée 3h30 de base, 14h de perfectionnement • **Date** Base : le 16 septembre de 9h à 12h30 (en visio) et perfectionnement : les 26 et 27 octobre de 9h à 17h (en présentiel) • **Lieu** À Moselle Attractivité à Metz

Intervenant Sylvie Clergerie et Mitchka Del Arco Aguirre, SoRezo.com

Descriptif Parce qu'alimenter régulièrement ses réseaux sociaux est chronophage et demande beaucoup d'imagination, la formation de base donnera quelques clés pour mettre en place

une ligne éditoriale et créer un calendrier éditorial afin de gagner en temps et en efficacité. La formation de perfectionnement permettra aux apprenants de trouver l'inspiration, rien de moins ! C'est à travers différents petits exercices d'écriture et de création que nous chercherons

tous ensemble à créer des publications qui plaisent à votre audience.

Cible Les personnels en charge du numérique

Participants max. 6

Tarif 50 € base / 100 € perfectionnement

FORMATION / GAGNER DU TEMPS AVEC LES OUTILS DU COMMUNITY MANAGEMENT

Durée 3h30 • **Date** 12 mai de 9h à 12h30 (en visio)

Intervenant Sylvie Clergerie et Mitchka Del Arco Aguirre, SoRezo.com

Descriptif Cette formation permettra de se perfectionner sur les réseaux sociaux les plus utilisés, et de s'organiser pour publier du contenu pertinent adapté à son audience cible en mettant en pratique les principaux outils du community manager.

Cible Les personnels en charge du community management

Participants max. 6

Tarif 50 €

WEBINAIRE / 5 CONSEILS POUR ÊTRE EFFICACES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Durée 1h • **Date** 28 avril de 10h à 11h (en visio)

Intervenant Sylvie Clergerie et Mitchka Del Arco Aguirre, SoRezo.com

Descriptif Ce webinaire permettra d'évoquer le fait que ce n'est pas parce qu'on les utilise dans notre vie personnelle, qu'on sait les utiliser efficacement dans notre vie professionnelle. Nous partagerons avec vous des conseils et des outils pour gagner en efficacité dans la gestion de vos réseaux sociaux professionnels.

Cible Tous les acteurs touristiques

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

WEBINAIRE / 10 IDÉES POUR RÉVEILLER VOTRE INSPIRATION SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Durée 1h · **Date** 10 octobre de 10h à 11h
(en visio)

Intervenant Sylvie Clergerie et Mitchka Del Arco Aguirre, SoRezo.com

Descriptif Vous êtes victime du syndrome de la page blanche dès que vous ouvrez vos réseaux sociaux ? Vous écrivez quelques mots, vous les effacez, vous réécrivez, mais au final vous fermez Facebook sans rien publier. Si c'est votre cas, venez réveiller votre créativité dans cet atelier : nous vous donnerons durant ce webinaire nos trucs et astuces pour ne jamais manquer d'inspiration.

Cible Tous les acteurs touristiques

Tarif Gratuit pour les acteurs touristiques mosellans



FORMATION / APPRENDRE À CONCEVOIR ET DIFFUSER SES PODCASTS TOURISTIQUES

Durée 2 jours, 14h · **Date** 18 et 19 octobre
de 9h à 17h (en présentiel)

Lieu À Moselle Attractivité à Metz

Intervenant Jean Patrick MANCINI, ID Rezo

Descriptif Cette formation permettra de définir les opportunités marketing de l'utilisation du podcast dans sa stratégie de contenu, de valorisation et d'attractivité de sa destination, de son site ou de son équipement touristique. Elle donnera des clés pour définir la conception éditoriale de ses podcasts, en tenant compte de ses objectifs marketing, de ses ressources et de son contexte, mais permettra également de connaître les étapes de conception d'un podcast touristique et de préparer la réalisation de ses premiers épisodes. Enfin, elle permettra d'être en capacité de diffuser et de promouvoir ses podcasts sur ses propres supports numériques et sur les plateformes de diffusion.

Cible Les personnels en charge de la promotion, de la communication, du marketing

Participants max. 10

Tarif 100 €

FORMATION / TRAVAILLER AVEC LES NANO-INFLUENCEURS ET LES AMBASSEURS

Durée 2 jours, 14h • **Date** 15 et 16 novembre de 9h à 17h (en présentiel)

Lieu À Moselle Attractivité à Metz

Intervenant Jean Patrick MANCINI, ID Rezo

Descriptif Cette formation permettra de comprendre le marketing d'influence et la place qu'il occupe dans une stratégie de contenu multicanal, de comprendre les rapprochements et les différences avec la communication ambassadeur et comment faire cohabiter les deux. Elle permettra également d'identifier les nano-influenceurs et/ou les ambassadeurs

pertinents au regard des objectifs de communication et de savoir travailler avec les nano-influenceurs, préparer des partenariats, élaborer des campagnes.

Cible Les personnels en charge des influenceurs et des ambassadeurs

Participants max. 10

Tarif 100 €



ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR LA DIGITALISATION DE L'OFFRE

3 formules de coaching
personnalisées proposées par
SOREZO.COM :

- ↳ Maîtriser sa communication numérique pour débutant pack 35h sur 4 mois (sur devis)
- ↳ Maîtriser sa communication numérique perfectionnement pack 21h sur 2 mois (sur devis)
- ↳ Accompagnement sur mesure dans un plan d'actions spécifiques (sur devis)

ACCOMPAGNEMENT / LE PASS NUMÉRIQUE PROPOSÉ PAR MOSELLE FIBRE

MOSELLE FIBRE proposera, à compter, du dernier trimestre 2022, des PASS NUMÉRIQUES, destinés aux personnes en difficulté avec l'utilisation de l'outil informatique et qui souhaitent se former.

Dans le cadre de ce dispositif, cofinancé par l'État, un parcours de formation (allant de 2 à 7 ateliers de 2h) adapté aux besoins des personnes qui en feront la demande, pourra être proposé gratuitement.

Les bénéficiaires se verront remettre un PASS assorti d'une invitation comportant les dates, lieux et horaires des ateliers de formation dans lesquels ils pourront se rendre.

Parmi les publics pouvant bénéficier de ces PASS NUMÉRIQUES figurent les acteurs du monde économique, notamment les chefs d'entreprise, les salariés des TPE, les artisans, les commerçants ou encore les agriculteurs qui pourraient éprouver le besoin de se former aux outils numériques, que ce soit pour la prise en main de l'outil informatique, la maîtrise des outils bureautiques, des démarches en ligne, ou encore la promotion de son activité sur les réseaux sociaux. Plusieurs parcours de formation pourront être proposés, en fonction des besoins et attentes des publics concernés.

Pour vous inscrire, faire connaître votre souhait de bénéficier de ce dispositif, pour toute question : contact@moselle-fibre.fr



AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES



ACCOMPAGNEMENT / DIAGNOSTIC DE MATURITÉ NUMÉRIQUE



Durée 1h30 à 2h • **Date** Sur rendez-vous • **Lieu** Sur site

Intervenant CCI Moselle

Descriptif Dans le cadre de l'action « montée en compétence commerciale des agrées Qualité MOSL » du plan de relance du Département de la Moselle, Moselle Attractivité a missionné le service Performance Commerciale et Numérique de la CCI Moselle afin d'accompagner les entreprises Qualité MOSL dans leur transition digitale.

Ainsi, un conseiller CCI, expert en numérique, administre le diagnostic au cours d'un entretien individuel. Il analyse ensuite les réponses et en fait une synthèse avec un plan d'actions. Après l'envoi du rapport, un entretien téléphonique de « debriefing » est programmé avec le prestataire. Le diagnostic permettra d'analyser l'utilisation des outils digitaux sur 5 axes :

- ↳ La promotion de l'offre et la visibilité du label Qualité MOSL
- ↳ Le fonctionnement interne
- ↳ Les ressources humaines
- ↳ La gestion des données
- ↳ Les projets numériques.

Cible Tous les partenaires dont les agrées et labellisés Qualité MOSL

Tarif 650 €, **gratuit** pour les agrées et labellisés Qualité MOSL

ACCOMPAGNEMENT / COACHING INDIVIDUEL DE TRANSITION DIGITALE



Durée 10h réparties en 3 phases (6h, 2h, 2h) • **Date** Sur rendez-vous • **Lieu** Sur site

Intervenant CCI Moselle

Descriptif Ce coaching personnalisé permet d'accompagner les entreprises dans la mise en œuvre des préconisations relevées préalablement dans le cadre du diagnostic de maturité numérique. Chaque prestataire audité peut bénéficier d'un forfait de 10h de coaching individuel, réalisé par un expert numérique de la CCI. L'accompagnement se décompose ainsi :

- ↳ Phase 1 : 6 heures de coaching
 - ↳ Phase 2 : 2h de suivi 2 mois après cette première étape
 - ↳ Phase 3 : 2h de suivi 2 mois après la deuxième étape
- À titre d'exemple, les thématiques d'accompagnement les plus demandées sont :
- ↳ La communication digitale : utilisation des réseaux sociaux, choix du contenu de publication, publicité sur les réseaux sociaux,

- présence sur Google my Business, diffusion d'une newsletter, mise en place d'un calendrier éditorial...
- ↳ Le site internet et la vente en ligne
- ↳ Le référencement.

Cible Tous les partenaires dont les agrées et labellisés Qualité MOSL

Tarif 1200 €, **gratuit** pour les agrées et labellisés Qualité MOSL

CONFÉRENCE /

MISER SUR LA CLIENTÈLE DE PROXIMITÉ EN PÉRIODE DE CRISE : COMMENT PASSER À L'ACTION ?

Durée 3h • **Date** 14 juin de 9h30 à 12h30 (en visio)

Intervenant Guest & Stratégie

Descriptif C'est un fait, la crise du Covid-19 a totalement redistribué les cartes de la commercialisation tout autant que de l'origine de la clientèle. Adieu les origines très exotiques et bienvenue à une clientèle de proximité ! Mais alors qui est-elle ? Quelles sont ses attentes ? Comment la capter d'un point de vue marketing et commercial ? Cette conférence

en ligne s'efforcera de vous donner des clés très concrètes pour mieux appréhender cette clientèle, la séduire, la satisfaire puis idéalement, la fidéliser.

Cible Tous les acteurs touristiques

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

CONFÉRENCE /

SITES TOURISTIQUES, MUSÉES, PRESTATAIRES D'ACTIVITÉS, OFFICES DE TOURISME : COMMENT OPTIMISER SES PERFORMANCES COMMERCIALES ON ET OFF LINE ?



Durée 2h • **Date** 8 septembre de 10h à 12h (en présentiel) • **Lieu** Durant l'évènement GEN 2022, Centre des Congrès de Metz, Robert Schumann

Intervenant Mathieu Vadot, Marketing & Tourisme ID Rezo

Descriptif Cette conférence proposera un cadrage sur les comportements d'achat et pratiques de réservation des activités en 2022. Elle permettra un focus sur les solutions de vente du marché et les fonctionnalités importantes pour commercialiser son offre on et off line mais aussi animer ses ventes. Durant la conférence seront abordés les principaux leviers hiérarchisés pour gagner en visibilité et développer ses ventes. Un focus évoquera également les bonnes pratiques pour animer ses ventes et améliorer ses performances commerciales.

Cible Tous les acteurs touristiques

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans avec accès journalier offert à GEN 2022

CONFÉRENCE / LES CLÉS DE LA FIDÉLISATION DANS SON OFFRE PRODUIT, SERVICE, ET MARKETING

Durée 3h • **Date** 28 septembre de 9h30 à 12h30 (en visio)

Intervenant Guest
& Stratégie

Descriptif Malgré une offre pléthorique et une soif d'expérimentation, le consommateur qui a eu le bonheur de trouver une perle rare saura s'y réfugier et y revenir... Il existe donc une réelle opportunité d'accroître la fidélité à votre établissement

de votre clientèle ce qui vous permettra entre autre, de minorer votre dépendance à Google ou encore aux fameuses agences de voyage en ligne telles que Booking, Expedia ou encore Airbnb. À travers cet atelier, nous vous apporterons une méthode ainsi que des exemples de bonnes pratiques pour mettre en place

une stratégie de fidélisation efficace.

Cible Tous les acteurs touristiques

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

CONFÉRENCE / ADAPTER SA STRATÉGIE COMMERCIALE VERS LA CLIENTÈLE DES MINI- GROUPES

Durée 2h • **Date** 5 mai de 10h à 12h (en visio)

Intervenant Rodolphe LENOIR, ID Rezo

Descriptif Cette conférence en ligne abordera les tendances du marché des mini-groupes, les leviers de la reprise ainsi que la segmentation (géographiques, sociologiques...) des cibles « mini-groupes ». Elle détaillera les techniques de commercialisation adaptées à ces cibles (communication, promotion, réservation, fidélisation) ainsi que les canaux de distribution on et offline adaptés à celles-ci.

Cible Tous les acteurs touristiques

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans





CONFÉRENCE / RELANCER ET TRAVAILLER SA CLIENTÈLE D'AFFAIRES

Durée 2h • **Date** 11 octobre de 10h à 12h
(en visio)

Intervenant Marie ALLATAZ

Descriptif Cette conférence en ligne présentera les grands marchés : typologie, attente et tendances (focus voyage d'affaires vs MICE, bleisure, attente des voyageurs individuels...), les cibles affaires par typologie. Elle évoquera les impacts de la crise et les évolutions du secteur (formats, besoins clients, RSE, les nouveaux partenaires...) et abordera les techniques de commercialisation adaptées aux clientèles d'affaires (communication, promotion, ventes, fidélisation).

Cible Offices de Tourisme, prestataires, sites et équipements touristiques ayant une activité congrès et affaires

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

CONFÉRENCE / COMMENT CAPTER UNE CLIENTÈLE D'AFFAIRES ?

Durée 3h • **Date** 29 novembre de 9h30 à 12h30 (en visio)

Intervenant Guest & Stratégie

Descriptif La crise sanitaire a entraîné son lot de bouleversements et de mutations au sein du marché du travail, tels que la hausse du télétravail, la diminution des réunions en présentiel, la limitation des grands événements professionnels, la réduction de l'espace de bureau ou encore l'évolution des attentes technologiques et digitales. Le tourisme dit d'affaires est donc clairement impacté par ces tendances et il faut nous y adapter. Cette conférence en ligne dressera donc un état des lieux de ces principaux changements puis vous donnera des clés très concrètes sur comment vous positionner. À savoir, quelle offre proposer face à l'évolution des attentes ? Quelles sont les clientèles ciblées ? Comment les attirer au sein de mon établissement ?

Cible Tous les acteurs touristiques

Tarif **Gratuit** pour les acteurs touristiques mosellans

LES ATELIERS MOSL ACADEMIE, VOTRE NOUVEAU RENDEZ-VOUS !

Ce nouveau temps d'échanges sera l'occasion de vous présenter des solutions pragmatiques aux problématiques que vous rencontrez dans votre activité touristique.

Une fois par trimestre, dans un format court d'1h30, à l'occasion d'un petit déjeuner, d'un lunch ou d'un after work, et délocalisées au plus près des territoires, ces rencontres se veulent pratiques autour d'une thématique unique. Elles permettront une mise en relation immédiate avec un prestataire sélectionné qui proposera une réponse concrète à la problématique posée.

Quelques exemples de thématiques envisagées :

- ↳ Les applications de valorisation du patrimoine
- ↳ Le financement participatif, le mécénat
- ↳ Les solutions numériques de mise en valeur de parcours de découverte

Le programme de ces ateliers sera prochainement en ligne sur **academie.mosl.fr** et sur nos réseaux sociaux.

N'hésitez pas à nous proposer des sujets qui vous intéressent à cette adresse : **academie@moselle-attractivite.fr**





INFOS PRATIQUES

Le plan de formation est réalisé dans le cadre de MOSL Académie Tourisme mis en œuvre par Moselle Attractivité, dans le cadre de la politique touristique et avec le financement du Département de la Moselle. La quasi-totalité des coûts de ces formations est prise en charge pour les acteurs mosellans.

Seule une participation modique est demandée à chaque participant. Cette participation ne sera pas remboursée en cas d'annulation à moins d'une semaine de la date de la formation ou de non-présentation le jour de la formation.

Les frais de transport et de repas pour les formations présentielles sont à la charge des participants.

Concernant les accompagnements personnalisés, Moselle Attractivité se réserve la possibilité de prendre en charge leurs coûts pour tout ou une partie.

Suivez sur nos réseaux sociaux et dans votre boîte mail, les dates précises des modules de MOSL Académie Tourisme (n'oubliez pas de regarder dans vos spams !)

Les formations à distance en visio nécessitent un ordinateur équipé d'une caméra et d'un micro et une bonne connexion internet. Ces formations à distance ne sont pas des webinaires et nécessitent une présence active, assidue et constante durant toute la durée de celles-ci. Il est important de laisser de côté les autres tâches en cours de réalisation.

RETROUVEZ TOUTES LES DATES DES MODULES DE FORMATIONS ET DE WEBINAIRE AINSI QUE LE FORMULAIRE D'INSCRIPTION EN LIGNE SUR :

WWW.ACADEMIE.MOSL.FR

The logo for MOSL Académie Tourisme is centered within a white square with a purple border. The word 'MOSL' is in a large, bold, black sans-serif font. Below it, 'ACADÉMIE' is written in a smaller, purple, all-caps sans-serif font, with a small purple graduation cap icon above the letter 'A'. Below 'ACADÉMIE', the word 'TOURISME' is written in a black, all-caps sans-serif font, with wide letter spacing.

MOSL
ACADÉMIE
TOURISME

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 développement touristique

03 87 37 59 91

thomas.brouck@moselle-attractivite.fr

Inscriptions en ligne sur

www.academie.mosl.fr