OFFICE DE TOURISME MEDOC ATLANTIQUE
Place de l'Europe
33680 LACANAU OCEAN

Immatriculation : IM033100052
N° SIRET : 51930434900011

APPEL À CANDIDATURES

PLAN LOCAL DE PROFESSIONNALISATION DES PRESTATAIRES TOURISTIQUES

OFFICE DE TOURISME MÉDOC ATLANTIQUE
2020

SOMMAIRE

1. Identification de l'organisme 2
2. Contexte et enjeux 2
3. Public 2
4. Contenus 3
5. Délais et modalités de réponses 3
6. Critères de sélection 6
7. Modalités de la prestation 6

DESCRIPTIF DES ATELIERS 8

Atelier N°1 : Créer et gérer ma fiche Google My Business 8

Atelier N°2 : Gérer le référencement payant (SEA) et les bannières publicitaires 9

Atelier N°3 : Ma position sur Google et la rédaction web 10

Atelier N°4 : Gérer mon site internet sous Wordpress 11

Atelier N°5 : Analyser la performance de mon site internet 12

Atelier N°6 : Valoriser mon offre en photographie 13

Atelier N°7 : Répondre aux avis de mes clients en ligne (Tripadvisor, Booking, Google My Business...) 14

Atelier N°8 : Facebook 15

Atelier N°9 : Elaborer ma stratégie sur Instagram 16

Atelier N°10 : Vendre sur le web des activités de loisirs 17

Atelier N°11 : Tout savoir sur le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) 18

Atelier N°12 : Attirer et fidéliser la clientèle "Famille" 19

Atelier N°13 : Développer mon chiffre d'affaires avec la clientèle de séminaires / incentives 20

Atelier N°14 : Développer mon chiffre d'affaires sur le marché des groupes loisirs 21

Atelier N°15 : Gérer la saisonnalité par une politique de prix attractive (yield management) 22

Atelier N°16 : Attirer et fidéliser les saisonniers 23

Atelier N°17 : Développer mon activité et ma communication par le biais d'applications et de nouveautés (TooGoodToGo, PayInTech, LaFourchette, Loisirs Enchères...) 24

Atelier N°18 : Développer la Responsabilité Sociale et Environnementale dans mon entreprise 25

Atelier N°19 : Les missions d'un Office de Tourisme et les particularités d'un EPIC 26

TABLEAU DE SYNTHÈSE DES ATELIERS 27

1. Identification de l'organisme

Le commanditaire de cet appel à candidature est l'EPIC Office de Tourisme Médoc Atlantique, né le 06/02/2017 de la fusion des offices de tourisme de Médoc Océan, Soulac-sur-Mer, Vendays Montalivet, Grayan et l'Hôpital, le Verdon-sur-Mer et Saint Vivien de Médoc, dans le cadre de l'application de la loi NOTRe.

- Siège social : Office de Tourisme Médoc Atlantique - Place de l'Europe - 33680 LACANAU OCEAN
- Représentant légal : M. Nicolas JABAUDON, Directeur Général

2. Contexte et enjeux

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique a placé au cœur de sa stratégie, en lien avec ses missions (accueil & information, promotion, commercialisation, événementiel, coordination des acteurs touristiques locaux), l'accompagnement des prestataires touristiques de la destination.

A l'issue de 3 années d'exercice, et une 1ère édition de son Plan Local de Professionnalisation, l'Office de Tourisme Médoc Atlantique souhaite renouveler ce dispositif à destination des socio-professionnels du tourisme de la destination, avec un contenu d'ateliers de formation toujours élaboré en lien avec les besoins exprimés par ceux-ci.

Ce Plan Local de Professionnalisation s'inscrit dans le cadre de l'appel à projets régional "Nouvelle Organisation Touristique des Territoires" (NOTT), dont l'Office de Tourisme et la Communauté de Communes Médoc Atlantique sont lauréats depuis 2017, et dont le socle commun des mesures d'accompagnement régional repose sur la professionnalisation collective (mesure n°14) portant sur des phases de sensibilisation et d'accompagnement collectif. Ce plan de professionnalisation s'inscrit dans la durée, l'appel à projets régional étant valide sur la période 2017 - 2022.

3. Public

Le Plan Local de Professionnalisation Médoc Atlantique 2020 s'adresse à l'ensemble des prestataires et acteurs professionnels de la destination, dont des hébergeurs "professionnels" (villages de vacances, centres de vacances, campings, hôtels…), des propriétaires et exploitants de locations de vacances et/ou de chambres d'hôtes, des prestataires d'activités sportives, de loisirs, de plein air, des gestionnaires de sites de visite, des restaurateurs, des commerçants ou des prestataires de services.

4. Contenus

Les besoins recensés dans le courant de la saison 2019 portent sur différents objectifs :

- l'amélioration de la visibilité et de l'image des prestations des interlocuteurs concernés,
- l'actualisation de connaissances au plan réglementaire,
- l'acquisition de connaissances portant sur les clientèles de la destination et les différentes façons de les convaincre / fidéliser.

Ces contenus ne sont pas structurés en tant que parcours de formation à proprement parler. Les réponses à cet appel à candidatures peuvent en revanche préciser les modalités envisagées par les intervenants pour juger de l'appropriation des enseignements et leur mise en pratique.

Les prestataires proposent des formats de formation uniquement en présentiel (hormis pour ce qui est des modalités de suivi post-formation évoquées ci-dessus). Ils peuvent répondre pour un ou plusieurs modules décrits ci-dessous.
A noter que, pour certains modules répertoriés dans la liste récapitulative en pp. 27 à 29, l'Office de Tourisme Médoc Atlantique effectuera un suivi soit personnalisé soit collectif. Pour les modules non répertoriés à ce titre, le candidat peut formuler sous forme d'option des modalités de suivi auprès des apprenants, notamment en ce qui concerne l'appropriation des contenus de formation (mise en pratique).

Les ateliers sont conçus sous un format de demi-journées comptant au maximum 10 participants. Un membre de l'équipe de l'Office de Tourisme sera présent sur chacun de ces ateliers. En fonction du nombre de participants, un atelier se déroulant en matinée pourra être reconduit sur un format similaire l'après-midi avec des participants différents.

5. Délais et modalités de réponses

Les réponses sont attendues en format numérique, adressées aux adresses suivantes : loic@oceanesque.fr et nicolas.d@oceanesque.fr à la date suivante : **vendredi 20 décembre 2019.**

L'analyse et la synthèse de cette consultation seront effectuées dès réception. Les prestataires dont au minimum une proposition se rapportant à un module sera sélectionnée, seront contactés par téléphone à compter de la date de réception citée ci-dessus.

La présente consultation est envoyée à nos partenaires (la Région Nouvelle-Aquitaine, la MONA).

Après sa conclusion, cet appel à candidature pourra éventuellement être modifié par des avenants.
L'Office de Tourisme Médoc Atlantique se réserve le droit de ne pas donner suite à une consultation en cas d'offres incomplètes ou insatisfaisantes. L'Office de Tourisme Médoc Atlantique pourra engager une négociation avec les candidats les mieux placés afin de préciser certains éléments de la réponse (contenus pédagogiques, propositions méthodologiques, tarifs...).

Le candidat retenu est tenu de notifier à l'Office de Tourisme Médoc Atlantique toutes modifications survenant au cours de l'exécution du marché pour le bon déroulement des prestations à venir.

Sur une même offre, une ou plusieurs candidatures peuvent être retenues selon la pertinence du programme de formation proposé.

A l'issue de la sélection du prestataire, un contrat sera signé entre le prestataire et l'Office de Tourisme Médoc Atlantique. Cette contractualisation précisera notamment les modalités de réalisation ainsi que celles du règlement des prestations facturées, sous réserve de validation par nos services.

Les sessions de formation s'ouvrent à partir de 6 stagiaires minimum. Elles comprennent un maximum de 10 inscrits.
L'Office de Tourisme Médoc Atlantique se réserve la possibilité de modifier ce seuil pour des raisons d'organisation. L'Office de Tourisme Médoc Atlantique se réserve également le droit d'annuler les sessions dont l'effectif seuil n'est pas atteint à J-15 avant le démarrage de la formation et ce sans aucun dédommagement du prestataire de formation.

Les prestataires retenus doivent anticiper ces dispositions dans leur plan de charge annuel.
Si le prestataire doit reporter ou annuler une formation, cela doit être motivé et justifié par écrit à nicolas.d@oceanesque.fr.

Contenus des réponses :

Chaque réponse devra mentionner précisément le numéro et l'intitulé précis du lot figurant dans le cahier des charges.

Chaque candidature sera envoyée sous la forme d'une **note méthodologique** prenant en compte les critères suivants :

§ Présentation du prestataire de formation - raison sociale - SIRET - numéro de déclaration d'activité - effectif salarié de la structure - secteurs d'intervention et/ou domaines d'activité

§ Garanties et capacités techniques, financières et professionnelles : numéro d'enregistrement en tant qu'organisme de formation, assurance professionnelle

§ Si votre organisme est assujetti ou non à la TVA

§ Détails des modules et de leurs objectifs pédagogiques par demi-journée

§ Méthodes pédagogiques et moyens matériels envisages par demi-journée

§ Mise à disposition de supports

§ Moyens humains mis à disposition : Nom, qualification et expérience de(s) intervenant(s)

§ Références et exemples d'actions déjà mises en œuvre ayant une finalité similaire à celle présentée dans le descriptif des actions pédagogiques

§ Le coût global net de taxes / TTC. Merci de présenter une ventilation des coûts permettant de distinguer les coûts liés à la conception sur le volet pédagogique, des coûts annexes (comprenant frais de déplacement et d'hébergement le cas échéant). Merci également de préciser si une dégressivité des tarifs peut s'opérer selon le découpage suivant, pour un même atelier :

- Module 1 : module principal obligatoire (ex. matinée) ;
- Module 2 : module secondaire (ex. après-midi du même jour) ;
- Module 3.

§ Moyens d'évaluation (capacités acquises et niveau de satisfaction des stagiaires)

§ SAV à 6 mois (propositions d'une méthode pour analyser les acquis à 6 mois)

§ Proposition de dates en lien avec le descriptif des actions pédagogiques.

L'Office de Tourisme Médoc Atlantique assure la sélection des lieux de formation qui, en fonction des inscriptions, pourra être envisagé sur les communes de Lacanau, Carcans, Hourtin, Vendays-Montalivet ou Soulac-sur-Mer. Les candidats pourront prendre comme point de référence la commune d'Hourtin, dans laquelle se déroulerait la majorité des ateliers.

6. Critères de sélection

Chaque réponse sera jugée selon les critères suivants

§ Méthodes pédagogiques (40 %) ;
§ Expériences dans le secteur du tourisme (25 %) ;
§ Coût (35 %).

Le coût est exprimé en montant HT par demi-journée et par journée, comprenant les frais qui se rapportent à l'action de formation (déplacement, conception du programme de formation). Les candidats peuvent faire apparaître dans leur offre en option les modalités de suivi (en présentiel ou à distance) du suivi des actions de formation réalisées (applications pratiques).

A noter que l'Office de Tourisme assurera en totalité :

- un brief à destination des prestataires retenus,
- l'inscription des stagiaires,
- l'organisation pratique de toutes les formations (lieux, salle, accueil).

7. Modalités de la prestation

Le marché est conclu pour une durée d'une année. Il sera signé par le représentant légal de l'Office de Tourisme Médoc Atlantique.

L'offre proposée est valable durant toute la durée du marché.

Les prix indiqués et/ou renégociés seront fixes durant la durée du marché.

Les actions de formation seront facturées par l'organisme de formation prestataire à l'Office de Tourisme Médoc Atlantique au terme de leurs réalisations. Le paiement, par l'Office de Tourisme, se fera à 45 jours à compter de la réception de l'ensemble des documents administratifs dûment complétés (feuilles de présences signées, attestations de fin de formation signées, décharges de remise d'attestation signées, facture...) envoyés par voie postale.

La date prévisionnelle pour le démarrage des prestations de formation est le 1er mars 2020.

Le prestataire de services qui organise et anime la formation s'engage à :

§ Ne pas réaliser d'opération commerciale en direct auprès des stagiaires et de leurs structures.

§ Respecter les données personnelles des stagiaires qui pourraient lui être transmises, en ne les utilisant qu'à des fins pédagogiques pour l'action en cours

Au niveau de la conception et de l'animation des formations, l'organisme de formation s'engage à :

§ Informer l'Office de Tourisme de toutes difficultés quant au bon déroulement de la formation

§ Recueillir les attentes des participants préalablement au démarrage de la formation afin de s'assurer de la pertinence de son programme de formation (moyen laissé libre au prestataire)

§ Fournir le matériel pédagogique nécessaire à l'animation de sa formation

§ Informer l'Office de Tourisme, en amont de la formation, des spécificités sur son programme de formation (matériel, prérequis, logiciel, travail préparatoire, formation à distance...).

Pour tout renseignement complémentaire en rapport avec cet appel à consultations, les candidats peuvent joindre Nicolas de Davydoff – nicolas.d@oceanesque.fr // 06.37.69.37.49

DESCRIPTIF DES ATELIERS

Atelier N°1 : Créer et gérer ma fiche Google My Business

Objectifs généraux de l'action :

- Prendre connaissance des outils Google et de leur utilité selon mon activité
- Créer la fiche Google My Business de la structure pour ceux qui n'en disposent pas
- Trucs et astuces pour optimiser les performances d'une fiche Google My Business existante

Public concerné :

- Locations de vacances & chambres d'hôtes
- Hébergeurs professionnels
- Prestataires d'activités de loisirs, restaurants, châteaux, opérateurs de visites & excursions, commerces et prestataires de services
- Pas de pré-requis spécifique : les participants peuvent ou non disposer d'une fiche Google My Business ; sont, dans les grandes lignes, familiers de Google et de ses fonctionnalités.

Durée de l'action : ½ journée par session

Période privilégiée : Mars 2020

Atelier N°2 : Gérer le référencement payant (SEA) et les bannières publicitaires

Objectifs généraux de l'action :

- Comprendre les mécanismes de positionnement sur Google,
- Prendre connaissance des canaux payants permettant une meilleure visibilité sur le web,
- Définir ses objectifs au regard de son positionnement.

Public concerné :

- Hébergeurs professionnels
- Prestataires d'activités de loisirs, restaurants, châteaux, opérateurs de visites & excursions, commerces, prestataires de services
- Pré-requis spécifique : être familier avec les notions de SEO et SEA.

Durée de l'action : 1 journée par session : ½ journée + ½ journée, espacées d'1 mois

Période privilégiée : 2e trimestre 2020 (Avril/Mai/Juin)

Atelier N°3 : Ma position sur Google et la rédaction web

Objectifs généraux de l'action :

- Prendre connaissance de l'univers de Google
- Comprendre les enjeux du référencement pour augmenter sa visibilité
- Identifier les incontournables d'un bon référencement naturel : hiérarchie de l'information, qualité des contenus, sémantique...

Public concerné :

- Locations de vacances & chambres d'hôtes
- Hébergeurs professionnels (campings, hôtels, centres de vacances, villages vacances, résidences de tourisme)
- Prestataires d'activités de loisirs, restaurants, châteaux, opérateurs de visites & excursions.
- Pré-requis spécifique : être gestionnaire du contenu de son site web ou être en cours de création de son site web. Ce module fera l'objet d'un suivi après session, assuré par les services de l'Office de Tourisme Médoc Atlantique.

Durée de l'action : 1 journée par session

Période privilégiée : 2e trimestre 2020 (Avril/Mai/Juin)

Atelier N°4 : Gérer mon site internet sous Wordpress

Objectifs généraux de l'action :

- Se familiariser avec les tendances du web en 2020 dans l'industrie touristique
- Découvrir les outils à disposition dans le CMS Wordpress
- Se former à l'utilisation pratique de Wordpress en fonction de ses besoins

Public concerné :

- Prestataires d'activités de loisirs, restaurants, châteaux, opérateurs de visites & excursions, commerces et prestataires de services
- Hébergeurs professionnels (campings, hôtels, centres de vacances, villages vacances, résidences de tourisme)
- Pas de pré-requis spécifique : les participants disposent ou non d'un site internet, sur Wordpress ou non.

Durée de l'action : 2 journées consécutives par session

Période privilégiée : Mars 2020

Atelier N°5 : Analyser la performance de mon site internet

Objectifs généraux de l'action :

- Découvrir les différents outils de monitoring du web
- Se former à l'analyse des statistiques d'un site internet (fréquentation, comportement…)
- Réaliser un audit de son site internet
- Définir les actions correctives pour optimiser ses performances

Public concerné :

- Hébergeurs professionnels (campings, hôtels, centres de vacances, villages vacances, résidences de tourisme)
- Prestataires d'activités de loisirs, restaurants, châteaux, opérateurs de visites & excursions.
- Pré-requis spécifique : les participants ont accès à la fonction Analytics de leur site internet

Durée de l'action : 1 journée par session

Période privilégiée : Octobre 2020

Atelier N°6 : Valoriser mon offre en photographie

1. Volet théorique
2. Volet pratique

Objectifs généraux de l'action :

- Présenter les tendances d'usages actuels de la photographie dans l'industrie touristique
- Présenter l'impact du visuel dans le parcours client et la décision de consommation
- Les principes clés d'une photo réussie en fonction de mon activité et de ma cible
- Découvrir des petites astuces pour des photos efficaces
- Mise en pratique sur le terrain

Public concerné :

- Hébergeurs professionnels (campings, hôtels, centres de vacances, villages vacances, résidences de tourisme)
- Prestataires d'activités de loisirs, restaurants, châteaux, opérateurs de visites & excursions
- Locations de vacances & chambres d'hôtes
- Pré-requis spécifique : être équipé d'un smartphone récent ou d'un appareil photo numérique. Ce module fera l'objet d'un suivi après session, assuré par les services de l'Office de Tourisme Médoc Atlantique.

Durée de l'action : 1 journée : approche théorique (6.1 : valoriser mon offre en photographie - volet théorique)
1 journée : approche pratique (6.2 : valoriser mon offre en photographie - volet pratique)

Dans l'hypothèse selon laquelle le candidat propose une candidature pour ces deux journées, l'organisation de ces ateliers sur 2 jours reste à la libre appréciation du candidat.

Période privilégiée : 2e trimestre 2020 (Avril/Mai/Juin)

Atelier N°7 : Répondre aux avis de mes clients en ligne (Tripadvisor, Booking, Google My Business...)

Objectifs généraux de l'action :

- Prendre connaissance de l'univers des avis clients et des principales plateformes,
- Organiser une veille efficace pour détecter les avis concernant votre établissement,
- Savoir réagir, traiter les avis et s'adapter.

Public concerné :

- Prestataires d'activités de loisirs, restaurants, châteaux, opérateurs de visites & excursions
- Hébergeurs professionnels (campings, hôtels, centres de vacances, villages vacances, résidences de tourisme)
- Un ciblage en amont de prestataires apportant peu / pas de réponses aux avis (en particulier sur la plateforme TripAdvisor) et/ou enregistrant des notes moyennes inférieures à 4/5 sera effectué par les services de l'Office de Tourisme Médoc Atlantique. Ce module fera l'objet d'un suivi après session, assuré par les services de l'Office de Tourisme Médoc Atlantique.

Durée de l'action : ½ journée

Période privilégiée : Juin 2020

Atelier N°8 : Facebook

1. Débuter sur Facebook
2. Facebook niveau confirmé

Objectifs généraux de l'action :

Volet 1 :

- Pourquoi être présent sur Facebook
- Créer une page Facebook
- Apprendre à animer et développer sa communauté

Volet 2 :

- Monter sa stratégie éditoriale
- Découvrir les tendances du community management
- Savoir utiliser les outils de promotion avec un ciblage adapté

Public concerné :

- Hébergeurs professionnels (campings, hôtels, centres de vacances, villages vacances, résidences de tourisme)
- Prestataires d'activités de loisirs, restaurants, châteaux, opérateurs de visites & excursions
- Pas de pré-requis spécifique pour le volet 1 ("Débuter sur Facebook").
  Les participants au volet 2 ("Facebook niveau confirmé") ont déjà suivi le volet 1 et/ou disposent d'une page Facebook et sont familiarisés avec cet outil.

Durée de l'action : 2 journées (1 journée + 1 journée)

Période privilégiée : Avril 2020

Atelier N°9 : Elaborer ma stratégie sur Instagram

Objectifs généraux de l'action :

- Créer un compte Instagram,
- Animer et développer une communauté,
- Mettre en place une veille efficace des contenus en fonction de mon activité et mes cibles,
- Maîtriser les différents outils (#, stories, IGTV...).

Public concerné :

- Hébergeurs professionnels (campings, hôtels, centres de vacances, villages vacances, résidences de tourisme)
- Prestataires d'activités de loisirs, restaurants, châteaux, opérateurs de visites & excursions
- Pas de pré-requis spécifique

Durée de l'action : 1 journée

Période privilégiée : Avril 2020

Atelier N°10 : Vendre sur le web des activités de loisirs

Objectifs généraux de l'action :

- Prendre connaissance des évolutions et tendances de la vente en ligne des activités de loisirs
- Avoir une vision des solutions technologiques et modèles économiques de ce secteur
- Etre en veille sur les comportements et les attentes des consommateurs

Public concerné :

- Prestataires d'activités de loisirs, restaurants, châteaux, opérateurs de visites & excursions
- Pas de pré-requis spécifique. Ce module fera l'objet d'un suivi après session, assuré par les services de l'Office de Tourisme Médoc Atlantique, dans le cadre du déploiement de la place de marché départementale.

Durée de l'action : 1/2 journée par session

Période privilégiée : Mars 2020

Atelier N°11 : Tout savoir sur le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Objectifs généraux de l'action :

- Le RGPD auprès de ses équipes
- Créer son registre de données
- Formulaires conformes

Public concerné :

- Hébergeurs professionnels (campings, hôtels, centres de vacances, villages vacances, résidences de tourisme)
- Prestataires d'activités de loisirs, restaurants, châteaux, opérateurs de visites & excursions
- Pas de pré-requis spécifique.

Durée de l'action : ½ journée

Période privilégiée : Mars ou Septembre 2020

Atelier N°12 : Attirer et fidéliser la clientèle “Famille”

Objectifs généraux de l’action :

- Cerner les attentes et les besoins des clientèles familiales
- Etablir un diagnostic de ses produits/sa structure
- Adapter son offre à cette clientèle

Public concerné :

- Responsables de la stratégie commerciale d’hébergements professionnels (campings, hôtels, centres de vacances, villages vacances, résidences de tourisme)
- Responsables de la stratégie commerciale de structures d’activités de loisirs, restaurants, châteaux, opérateurs de visites & excursions
- Locations de vacances & chambres d’hôtes
- Pas de pré-requis spécifique.

Durée de l’action : 1 journée

Période privilégiée : 2e trimestre 2020 (Avril/Mai/Juin)

Atelier N°13 : Développer mon chiffre d'affaires avec la clientèle de séminaires / incentives

Objectifs généraux de l'action :

- Etre en veille sur le marché du tourisme d'affaires et connaître les évolutions & tendances de ce secteur
- Définir un plan d'actions stratégiques en lien avec un mix marketing efficace

Public concerné :

- Responsables de la stratégie commerciale d'hébergements professionnels (campings, hôtels, centres de vacances, villages vacances, résidences de tourisme)
- Responsables de la stratégie commerciale de structures d'activités de loisirs, restaurants, châteaux, opérateurs de visites & excursions
- Pas de pré-requis spécifique.

Durée de l'action : ½ journée/session

Période privilégiée : 2e trimestre 2020 (Avril/Mai/Juin)

Atelier N°14 : Développer mon chiffre d'affaires sur le marché des groupes loisirs

Objectifs généraux de l'action :

- Etre en veille sur le marché de la clientèle groupes (tribus, seniors, associations, clubs, autocaristes…) et connaître les évolutions & tendances de ce secteur
- Définir un plan d'actions stratégiques en lien avec un mix marketing efficace

Public concerné :

- Responsables de la stratégie commerciale d'hébergements professionnels (campings, hôtels, centres de vacances, villages vacances, résidences de tourisme)
- Responsables de la stratégie commerciale de structures d'activités de loisirs, restaurants, châteaux, opérateurs de visites & excursions
- Pas de pré-requis spécifique.

Durée de l'action : ½ journée par session

Période privilégiée : 2e trimestre 2020 (Avril/Mai/Juin)

Atelier N°15 : Gérer la saisonnalité par une politique de prix attractive (yield management)

Objectifs généraux de l'action :

- Décrire le yield management et ses bénéfices pour un professionnel du tourisme
- Aborder les leviers d'une politique de prix évolutive
- Présenter les composantes du yield management et les éléments critiques à prendre en compte

Public concerné :

- Responsables de la stratégie commerciale d'hébergements professionnels (campings, hôtels, centres de vacances, villages vacances, résidences de tourisme)
- Responsables de la stratégie commerciale de structures d'activités de loisirs, restaurants, châteaux, opérateurs de visites & excursions

Durée de l'action : 1 journée par session (½ journée théorique + ½ journée de mise en situation type jeu d'entreprise)

Période privilégiée : Mars ou Septembre 2020

Atelier N°16 : Attirer et fidéliser les saisonniers

Objectifs généraux de l'action :

- Définir les besoins en nombre et en compétences
- Comment attirer un saisonnier dans mon entreprise ?
- Comprendre les systèmes de fidélisation des saisonniers

Public concerné :

- Responsable du recrutement des structures d'hébergement "professionnel" (campings, hôtels, centres de vacances, villages vacances, résidences de tourisme)
- Responsable du recrutement des structures d'activités de loisirs, restaurants, châteaux, opérateurs de visites & excursions
- Pas de pré-requis

Durée de l'action : ½ journée par session

Période privilégiée : Mars 2020

Atelier N°17 : Développer mon activité et ma communication par le biais d'applications et de nouveautés (TooGoodToGo, PayInTech, LaFourchette, Loisirs Enchères...)

Objectifs généraux de l'action :

- Se familiariser avec les évolutions de comportement et de consommation des clients
- Découvrir de nouvelles vitrines pour valoriser mon activité
- Mettre en place un système de veille technologique et d'innovation

Public concerné :

- Hébergeurs professionnels (campings, hôtels, centres de vacances, villages vacances, résidences de tourisme)
- Prestataires d'activités de loisirs, restaurants, châteaux, opérateurs de visites & excursions
- Pas de pré-requis spécifique.

Durée de l'action : ½ journée par session

Période privilégiée : 2e trimestre 2020 (Avril/Mai/Juin)

Atelier N°18 : Développer la Responsabilité Sociale et Environnementale dans mon entreprise

Objectifs généraux de l'action :

- Comprendre ce qu'est la RSE et les objectifs principaux
- Découvrir comment mettre en place la RSE dans mon entreprise
- Sensibiliser mon personnel aux enjeux de la RSE

Public concerné :

- Hébergeurs professionnels (campings, hôtels, centres de vacances, villages vacances, résidences de tourisme)
- Prestataires d'activités de loisirs, restaurants, châteaux, opérateurs de visites & excursions
- Pas de pré-requis

Durée de l'action : ½ journée par session

Période privilégiée : Septembre ou octobre 2020

Atelier N°19 : Les missions d'un Office de Tourisme et les particularités d'un EPIC

Objectifs généraux de l'action :

- Comprendre le cadre réglementaire d'un Office de Tourisme en 2020
- Se familiariser avec le statut d'Etablissement Public Industriel et Commercial et ses particularités de gestion
- Comprendre le rôle de l'Office de Tourisme auprès des voyageurs et des socio-professionnels du tourisme

Public concerné :

- Élus communaux et/ou communautaires, impliqués ou non dans la stratégie touristique de la destination

Durée de l'action : 1 journée par session

Période privilégiée : Septembre 2020

TABLEAU DE SYNTHÈSE DES ATELIERS

(Le candidat coche les cases se rapportant aux modules pour lesquels il se porte candidat)

	Ateliers	Cibles				Périodes	Durée minimale* (Jours)	Suivi assuré par l'OT post-session	Candidature (cocher les ateliers pour lesquels une candidature est déposée)
		Location de vacances & chambres d'hôtes	Prestataires d'activités	Hébergeurs professionnels	Elus				
1	1. Créer et gérer ma fiche Google My Business	1	1	1		Mars	0,5		
2	2. Gérer le référencement payant (SEA) et les bannières publicitaires		1	1		2e trimestre	0,5		
3	Ma position sur Google et la rédaction web	1	1	1		2e trimestre	1	1	
4	Gérer mon site internet sous Wordpress		1	1		Mars	2		
5	Analyser la performance de mon site internet		1	1		Octobre	1		
6.1 6.2	Valoriser mon offre en photographie	1	1	1		2e trimestre	2	1	
7	Répondre aux avis de mes clients en ligne (Tripadvisor, Booking, Yelp...)		1	1		Juin	0,5	1	
8.1 8.2	Facebook Volet 1 : débuter sur Facebook Volet 2 : Facebook niveau confirmé		1	1		Avril	2		

Ateliers	Cibles	Période	Durée	Suivi	Candidature

		Location de vacances & chambres d'hôtes	Prestataires d'activités	Hébergeurs professionnels	Elus	s	minimale* (Jours)	assuré par l'OT post-session	(cocher les ateliers pour lesquels une candidature est déposée)
9	Elaborer ma stratégie sur Instagram		1	1		Avril	1		
10	Vendre sur le web des activités de loisirs		1			Mars	0,5	1	
11	Tout savoir sur le RGPD		1	1		Mars ou Septembre	0,5		
12	Attirer et fidéliser la clientèle "Famille"	1	1	1		2e trimestre	1		
13	Développer mon chiffre d'affaires avec la clientèle de séminaires/incentives		1	1		2e trimestre	1	1	
14	Développer mon chiffre d'affaires sur le marché des groupes loisirs		1	1		2e trimestre	1		
15	Gérer la saisonnalité par une politique de prix attractive (yield management)		1	1		Mars ou Septembre	1		
16	Attirer et fidéliser les saisonniers		1	1		Mars	0,5	1	

Ateliers		Cibles				Périodes	Durée minimale* (Jours)	Suivi assuré par l'OT post-session	Candidature (cocher les ateliers pour lesquels une candidature est déposée)
		Location de vacances & chambres d'hôtes	Prestataires d'activités	Hébergeurs professionnels	Elus				
17	Développer mon activité et ma communication par le biais d'applications et nouveautés (TooGoodToGo, Payintech, LaFourchette, Loisirs Enchères...)		1	1		2e trimestre	0,5		
18	Développer la RSE dans mon entreprise		1	1		Septembre ou Octobre	0,5		
19	Les missions d'un Office de Tourisme et les particularités d'un EPIC				1	Septembre	0,5		
		4	18	17	1		17.5		