

LE GUIDE

**« Journées de formation,
d'échange et de rencontre
de la Maison du tourisme
du Livradois-Forez »**

Programme automne 2020



**Livradois-
Forez** PARC NATUREL
RÉGIONAL
EN AUVERGNE

Le Sommaire

- 1. Calendrier**
- 2. Rendez-vous du tourisme**
- 3. Journées découverte**
- 4. Ateliers**
- 5. Inscriptions**

Vous êtes prestataire touristique et vous avez souscrit à un pack partenaire de la Maison du tourisme ! Ce guide vous explique quels sont les services de formation, d'échange et de rencontre proposés par la Maison du tourisme pour l'automne 2020.

NB :

- La plupart de ces journées sont gratuites, étant entendu qu'elles sont incluses dans le pack partenaire. Seuls les frais de repas sont éventuellement en sus.**
- Malheureusement certaines prévues lors du printemps ont dû être annulées ou reportées en raison de la crise sanitaire.**

1. Calendrier

Date	Thématique	Lieu
Mercredi 30 septembre à 10 h ou Jeudi 15 octobre à 14 h	Comment mieux utiliser les potentialités de la plateforme de vente en ligne Open System ? Découvrez le Channel Manager Eviivo	Webséminaire
Mardi 6 octobre à 14 h 30	Les RDV du tourisme pour les prestataires du secteur Ambert Livradois-Forez	Arlanc
Mercredi 7 octobre à 14 h 30	Les RDV du tourisme pour les prestataires du secteur Billom / Lezoux	Saint-Dier d'Auvergne
Jeudi 8 octobre à 14 h 30	Les RDV du tourisme pour les prestataires du secteur Thiers Dore et Montagne	Saint-Rémy-sur-Durolle
Mardi 13 octobre (journée)	Journée découverte : découverte du secteur de la Loire	Secteur de la Loire
Vendredi 16 octobre de 9 h à 17 h	Comment faire évoluer mon offre en « expérience touristique » ?	Saint-Gervais-sous-Meymont
Jeudi 12 novembre de 9 h à 13 h	Comment élaborer la stratégie de communication de mon activité ?	Saint-Gervais-sous-Meymont
Jeudi 19 novembre de 9 h 30 à 16 h 30	Comment concevoir mon nouveau dépliant touristique ?	Saint-Gervais-sous-Meymont
Mardi 3 nov. à 14 h 30 ou Jeudi 26 novembre à 10 h 30	Comment développer ses ventes en ligne ? Découvrez la solution de paiement One Shot Pay	Webséminaire

2. Rendez-vous du tourisme

I - Principes

La Maison du tourisme du Livradois-Forez souhaite créer du lien entre ses partenaires, apporter des conseils techniques et pratiques sur les services qu'elle propose et permettre l'identification des attentes des prestataires. Chaque automne, la MDT organise donc les **Rendez-vous du Tourisme – Atelier services du Pack partenaire** animés par les techniciens de la MDT.

Thème	Sujets évoqués
Numérique	Être mieux présent sur le site internet de la MDT et d'Auvergne destination volcans ? Quel partenariat avec la MDT pour être présent sur Facebook ?
Vente en ligne des hébergements	Comment développer ma vente en ligne ?
Billetterie des activités, musées et événements	Comment vendre ma billetterie en partenariat avec la Maison du tourisme ?
Diffusion de documentation/ mise à jour des offres	Comment mieux diffuser mes documents dans les BIT ? Quelles informations indispensables dois-je fournir pour mes mises à jour ?
La marque de la destination	Comment puis-je être partenaire de la marque de destination Livradois-Forez, Parc naturel régional en Auvergne ?
Expériences	Comment puis-je faire partie du programme d'expérience en partenariat avec la Maison du tourisme ? Quelles sont les modalités ?
Pack partenaire et pack publicitaire	Comment devenir partenaire de la Maison du tourisme ? Quels services sont les plus adaptés à mon activité ?

II - Le programme 2020

- **Mardi 6 octobre** à 14 h 30 : **secteur d'Ambert Livradois-Forez** au Jardin pour la Terre (Arlanc)
- **Mercredi 7 octobre** à 14 h 30 : **secteur de Billom/Lezoux** au Château des Martinanches (Saint-Dier d'Auvergne)
- **Judi 8 octobre** à 14 h 30 : **secteur de Thiers Dore Montagne** les Demeures du lac (Saint-Rémy-sur-Durolle)

3. Journées découverte

I – Principes

Chaque année, plusieurs journées sont organisées à l'échelle du territoire du Parc naturel régional Livradois-Forez.

Elles ont un double objectif pour les prestataires touristiques locaux :

- Visiter des structures touristiques phares ou exemplaires pour le territoire ;
- Se rencontrer pour mieux se connaître ;
- Faire connaître leurs prestations aux conseillers en séjours des 8 bureaux d'information touristique de la Maison du tourisme.

Déroulé type

- 9 h 30 : Accueil au bureau d'information touristique. Organisation du covoiturage en fonction des inscriptions.
- Matinée : visite de 2 ou 3 sites touristiques.
- Repas : pique-nique tiré du sac
- Début après-midi : 1 visite de site
- 16 h : rencontre au bureau d'information. Présentation entre les prestataires de leurs activités respectives.

Une dizaine de structures touristiques présenteront chacune leur activité en 10 minutes.

Ces structures volontaires devront s'inscrire à l'avance.

II - Le programme 2020

Les 2 journées du printemps ont été annulées en raison de la crise sanitaire.

Il est prévu la journée suivante :

- **Monts du Forez, côté Loire (partie PNRLF) : mardi 13 octobre**

4. Ateliers de formation (collectifs et individuels)

La Maison du tourisme souhaite accompagner les prestataires touristiques dans le développement de leur offre touristique, leur communication et leur commercialisation.

Elle propose des « ateliers de formation » autour de 3 grands thèmes « Production », « Promotion », « Commercialisation ».

Ces « ateliers de formation » seront organisées sous 3 formes différentes :

- Des **conférences ou ateliers** (niveau débutant ou avancé) donnés par des experts pour expliquer les bases de la thématique abordée.
- À la suite de la conférence, des **ateliers collectifs et participatifs** pour mettre en application les conseils des experts ou des sessions de questions/réponses collectives.
La présentation ainsi qu'un compte-rendu de chaque journée sera disponible sur l'espace pro du site internet de la Maison du tourisme.
- Si besoin : des ateliers individuels d'une durée d'une heure, pourront être animés par la personne référente de la mission au sein de la MDT, pour permettre aux prestataires touristiques de bénéficier de conseils personnalisés répondant au plus près à leurs préoccupations. Pour en bénéficier il est nécessaire d'avoir participé au préalable à la conférence ou à l'atelier collaboratif relatif au thème concerné.

La participation à ces journées n'engendre **pas de coût supplémentaire** (prestations comprises dans le pack partenaire) sauf pour la prise en charge d'éventuels repas.

Prérequis généraux :

- Le nombre de participants étant limité, nous vous invitons à vous inscrire au plus vite
- À l'issue de ces formations, la MDT vous fera parvenir les supports de présentation des différents intervenants, un compte-rendu de ces échanges, la bibliographie et autres supports associés.

4. Ateliers de formation (collectifs et individuels)

I – Offre touristique

Comment faire évoluer mon offre en « expérience touristique » ?

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Conférence	<ul style="list-style-type: none">- Qu'est-ce que le tourisme expérientiel ?- Comment faire évoluer mon offre tourisme en véritable expérience touristique ?- Quel appui de la MDT pour m'accompagner dans cette évolution ?	Durée : 1/2 journée Date : 16/10 (dès 9 h – 12 h 30) Lieu : Saint-Gervais-Sous-Meymont Intervenants : Guy CASTAGNÉ , Akina Stratégies et Sylviane ECHALIER-TRONCHON , responsable technique de la MDT.
Atelier Collaboratif	<ul style="list-style-type: none">- Cas pratique pour élaborer une expérience touristique (par petit groupe de 4/5 pers.)	Prérequis : avoir participé à la conférence et/ou avoir élaboré un projet d'expérience Durée : ½ journée Date : 16/10 (13 h 30 – 17 h) Lieu : Saint-Gervais-Sous-Meymont Intervenants : Guy CASTAGNÉ , Akina Stratégies et Sylviane ECHALIER-TRONCHON , responsable du pôle relations clients, relations commerciales

NB : En raison de la situation sanitaire, le repas sera tiré du sac.

4. Ateliers de formation (collectifs et individuels)

II – Communication

Comment élaborer la stratégie de communication de mon activité ?

Niveau : Initiation – mise en œuvre (découvrir les principes de base, ébauche de stratégie de communication)

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Conférence	<ul style="list-style-type: none">- Définir le positionnement de sa structure (ses spécificités, ses services différenciants, ses relations au territoire)- Définir ses cibles de clientèles- Elaborer une stratégie de communication et un plan d'action annuel prenant en compte<ul style="list-style-type: none">- les évolutions numériques et écologiques- les relations possibles avec les partenaires institutionnels (Maison du tourisme, Auvergne destination volcans, CR Auvergne)- Présentation du code de marque de la Maison du tourisme	<p>Durée : 1 h 30/2 h (+ 1 h 30 de question/réponse/audit) Date : 12/11 (9 h 30 – 13 h) Lieu : Saint-Gervais-sous-Meymont Intervenant : Le Puy de la Com</p> <p>Responsable technique de la MDT : Fabienne IGONIN, responsable du pôle marketing et Anna-Maria VEYRET, chargée du déploiement du code de marque et conseillère en stratégie de communication</p>
Atelier Individuel	<ul style="list-style-type: none">- Bénéficier d'un conseil personnalisé sur ma stratégie de communication	<p>Prérequis : Avoir participé à la conférence et avoir élaboré un projet de stratégie de communication Durée : 1 à 2 heures Date : A définir avec le technicien de la MDT Lieu : Saint-Gervais-sous-Meymont Intervenant : Fabienne IGONIN et/ou Anna-Maria VEYRET</p>

4. Ateliers de formation (collectifs et individuels)

III – Comment concevoir mon nouveau dépliant touristique ?

Niveau : *Intermédiaire* (vous éditez déjà un ou plusieurs dépliants)

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Conférence	<p>Formaliser collectivement un cadre pour définir :</p> <ul style="list-style-type: none">- l'objectif d'un dépliant touristique- les informations à mentionner- les principes de mise en page- les principes d'impression en lien avec le développement durable- la diffusion- la valorisation numérique	<p>Durée : ½ journée Date : 19/11 (de 9 h à 12 h 30) Lieu : Saint-Gervais-sous-Meymont Intervenant : Hula Hoop</p> <p>Responsable technique de la MDT : Anna-Maria VEYRET, chargée du déploiement du code de marque et conseillère en stratégie de communication et Fabienne IGONIN, responsable du pôle marketing</p>
Atelier questions/réponses	<ul style="list-style-type: none">- Session de questions/réponses collectives avec les différents participants (apporter votre/vos dépliant(s) actuels)- Bénéficier d'un conseil personnalisé sur la réalisation de mon propre dépliant	<p>Prérequis : Avoir participé à la conférence Dès votre inscription, faire parvenir à Mégane SOCIER (megane.socier@vacances-livradois-forez.fr) vos problématiques détaillées et vos supports de communications afin que l'agence puisse travailler en amont</p> <p>Durée : ½ journée Date : 19/11 (de 13h30 à 16h30) Lieu : Saint-Gervais-sous-Meymont Intervenant : Hula Hoop et Anna-Maria VEYRET</p>

4. Ateliers de formation (collectifs et individuels)

IV – Commercialisation et vente en ligne

Niveau : Perfectionnement

Comment mieux utiliser les potentialités de la plateforme de vente en ligne Open System ?
Découvrez le Channel Manager Eviivo

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier Collaboratif	<ul style="list-style-type: none">- Comment développer ses ventes grâce aux fonctionnalités « avancées » de l'Open ? (Channel Manager, EVIIVO),- Présentation d'eviivo : qui sommes-nous et quelles sont nos missions ?- Les clefs et bonnes pratiques de la distribution en ligne- Présentation de l'offre eviivo x Open Pro (tarifs, tunnel d'inscription, visuel des écran eviivo via Open Pro)- Les points techniques clef à savoir- Réponses aux questions	<p>Réservé aux hébergements touristiques Durée : 1 heure par session, sur inscription (Webséminaire) Date : - Mercredi 30/09 à 10 h - Jeudi 15/10 à 14 h</p> <p><u>Informations techniques</u> : pas besoin de télécharger un logiciel, ni de caméra ou micro Lieu : Webséminaire</p> <p>Intervenant : Marie RONY et Nicolas MARTINA, Société EVIIVO et Christophe CHAVAROT, chargé de la gestion de la relation client et de la place de marché</p>

4. Ateliers de formation (collectifs et individuels)

IV – Comment développer ses ventes en ligne ? Découvrez la solution de paiement One Shot Pay

Niveau : *Perfectionnement*

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier Collaboratif	<ul style="list-style-type: none">- Présentation de la solution de paiement en ligne One Shot Pay et de sa compatibilité avec l'Open System- Pourquoi une solution de paiement en ligne va-t-elle séduire vos clients ?- Quelles démarches pour s'inscrire ?- Suivre les paiements reçus de vos clients- Mise en route sur l'Open System	<p>Réservé aux hébergements touristiques Prérequis : avoir l'outil Open Pro et souhaiter un perfectionnement Durée : 45 min par session, sur inscription (Webséminaire) Date :<ul style="list-style-type: none">- Mardi 03/11 de 14 h 30- Jeudi 26/11 à 10 h 30</p> <p>Lieu : Webséminaire</p> <p>Intervenant : Christophe CHAVAROT, chargé de la gestion de la relation client et de la place de marché.</p>

5. Inscriptions

Pour vous inscrire aux différentes formations nous vous invitons à nous faire réponse auprès de :

auberi.fournet-fayard@vacances-livradois-forez.fr
ou la personne indiquée sur le courrier d'invitation.

Pour plus d'informations complémentaires, vous pouvez contacter

Mégane SOCIER 04 73 95 45 06

megane.socier@vacances-livradois-forez.fr
chargée des relations avec les prestataires touristiques.