

LE GUIDE

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

Programme 2021



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

Le Sommaire

1. Calendrier
2. WebTV de la MDT
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 2021.

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.
- Le programme proposé ici est soumis aux évolutions sanitaires actuelles (reports privilégiés ou visioconférence).

1. Calendrier

Date	Thématique	Lieu
Jeudi 22 avril de 14 h à 18 h	J'utilise le code de marque de la destination sur mes nouveaux dépliants touristiques. (Conseils techniques pour la création d'un nouveau dépliant)	Saint-Gervais-sous-Meymont
Mardi 18 mai à 14 h	Meublé de tourisme et chambre d'hôte : réglementation et régimes fiscaux	Webséminaire/atelier
MAI (journée) – A préciser	Journée découverte : découverte du secteur de La Chaise-Dieu	La Chaise-Dieu
Mardi 11 mai à 14 h, Mardi 16 novembre à 14 h	J'apprends à me référencer avec Google My Business	Webséminaire/atelier
Mardi 25 mai de 9 h à 12 h 30 (Facebook) ET/OU Mardi 25 mai de 14 h à 17 h 30 (LinkedIn), Mardi 19 octobre de 9 h à 12 h 30 (Facebook) ET/OU Mardi 19 octobre de 14 h à 17 h 30	Je crée ma page Facebook / ou profil LinkedIn et je communique efficacement dessus	Webséminaire/atelier
JUIN ou AUTOMNE (journée) – A préciser	Journée découverte : découverte du secteur du Vernet-Chaméane	Secteur du Vernet-Chaméane
Jeudi 21 octobre de 13h30 à 14h30	CANVA : un logiciel qui va changer la vie de ma communication	Webséminaire/atelier
Jeudi 18 novembre de 9 h à 12 h 30	Le storytelling : j'apprends à raconter (vendre et faire vivre) mon produit	Saint-Gervais-sous-Meymont
Mardi 23, jeudi 25 novembre de 9 h à 17 h	Je développe ma communication digitale ou comment communiquer efficacement en 2021 ? (Co-construction d'un plan d'action) – 1 journée	Saint-Gervais-sous-Meymont
Mardi 7, vendredi 10 décembre de 9 h à 17 h	Je développe ma communication digitale ou comment communiquer efficacement en 2021 ? (Mise en place d'un plan d'action) – 1 journée	Saint-Gervais-sous-Meymont

2. La WebTv de la MDT (Médiation Dérivée mais Technique)

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 de ses partenaires. La MDT a donc décidé de proposer un nouveau format et lancer une « **WebTV** », **1 mardi par mois de 13h30 à 14h30 (hors vacances scolaires)**. Cette nouveauté remplace les rdvs du tourisme – Atelier services du Pack partenaire qui avaient lieu en automne.

Le principe de cette WebTV ? Un temps d'échange entre les techniciens de la MDT qui vous explique leurs missions et des partages d'expériences (partenaires de la MDT) ou encore des conseils techniques pour améliorer votre visibilité, référencement... Et bien sûr un temps d'échange et de présentation des nouveautés de chacun (pour ceux qui le souhaitent).

2. La WebTV de la MDT (Médiation Dérivée mais Technique)

II – Programme 2021

Date	Thématique	Intervenant MDT
Mardi 6 avril à 13h30	Présentation du site internet de la MDT (référencement, outil de suivi, etc.)	Nicolas PINAUD
Mardi 11 mai à 13h30	Place de marché (Open Pro)	Christophe CHAVAROT
Mardi 1^{er} juin à 13h30	Présentation des nouveautés partenaires (été, animations...) : la parole est à vous ! Présentation des Balades Nature et Patrimoine (BNP)	Mégane SOCIER et Audrey PLANAT (pour la présentation des BNP)
Mardi 6 juillet à 13h30	Présentation de Géotreck (circuit pédestre / VTT / Cyclo)	Sébastien GIRAUD
Mardi 7 septembre à 13h30	Retour d'expérience saison estivale 2021	Muriel PAPILLON et Mégane SOCIER
Mardi 12 octobre à 13h30	Présentation des services pack partenaires (nouveautés)	Mégane SOCIER
Mardi 9 novembre à 13h30	Mise à jour - APIDAE	Nicolas PINAUD et Muriel PAPILLON
Mardi 7 décembre à 13h30	Découverte de CANVA (un outil qui va changer votre communication)	Anna-Maria VEYRET

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 2021

Deux journées sont prévues cette année :

- **Secteur de La Chaise-Dieu : mai**
- **Secteur du Vernet-Chaméane : juin ou automne**

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 organisés 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

Meublé de tourisme et chambre d'hôte : réglementation et régimes fiscaux

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Conférence	<ul style="list-style-type: none">. Le cadre légal. La réglementation à connaître. La fiscalité. Questions/réponses (cas particulier...)	Réservé aux hébergements touristiques (meublé et chambre d'hôte) Durée : 2h30 Date : 18/05 de 14h à 17h Lieu : webconférence Intervenant : Charles LECOINTRE, d'Accueillir Magazine

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

4. Ateliers de formation (collectifs et individuels)

II – Code de marque et création de dépliants

J'utilise le code de marque de la destination sur mes nouveaux dépliants touristiques. (Conseils techniques pour la concevoir de documents de communication)

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

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier collaboratif	<ul style="list-style-type: none">. Re-balayage des principes de base du code de marque de la destination. 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>Durée : ½ journée Date : 22/04 (de 14h à 18h) Lieu : Saint-Gervais-sous-Meymont Intervenant : Houla Hoop et Anna-Maria VEYRET</p> <p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none">- Avoir visionné la conférence (Replay)- 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

4. Ateliers de formation (collectifs et individuels)

III – Communication - se référencer sur Google My Business

J'apprends à me référencer avec Google My Business

Niveau : Débutant

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier collaboratif	<ul style="list-style-type: none">. Comprendre les fonctionnalités et objectifs de Google My Business. Créer son compte. Les informations indispensables à indiquer. Comment créer plus de trafic vers ma page Google. Questions/réponses (cas particulier...)	<p>Durée : ½ journée Date : 11/05 (14h à 17h), 16/11 (14h à 17h) Lieu : Webséminaire/atelier Intervenant : Le Puy de la Com</p>

4. Ateliers de formation (collectifs et individuels)

IV – Communication – Facebook et/ou LinkedIn

Je crée ma page Facebook et / ou profil LinkedIn et je communique efficacement dessus

Niveau : débutant (page ou profil créé sans l'utiliser) et **avancé** (évolution de la page Facebook ou du profil LinkedIn)

NB : Vous pouvez participer à une seule ½ journée ou les deux

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier Collaboratif	<p>. Formaliser collectivement un cadre pour définir :</p> <ul style="list-style-type: none">- Réseaux sociaux : comparatif, avantages et inconvénients- L'objectif d'une page Facebook et/ou profil LinkedIn- Définir ma cible de clientèle pour choisir mon angle de parole- Les erreurs à ne pas faire- Définir les éléments principaux- Les fonctionnalités de Facebook (Post, stories, publicité...) et LinkedIn <p><u>Mise en pratique individuelle :</u> Conseils et appuis techniques pour la création et/ou évolution d'une page Facebook et/ou profil LinkedIn</p>	<p>Durée : ½ journée / réseau Date : 25/05 9h à 12h30 (Facebook) et 14h à 17h (LinkedIn), 19/10 9h à 12h30 (Facebook) et 14h à 17h (LinkedIn), Lieu : Webséminaire/atelier Intervenant : Le Puy de la Com Responsable technique de la MDT : Fabienne IGONIN, responsable du pôle marketing</p> <p>Prérequis : usage courant des outils informatiques, PC personnel et profil Facebook et/ou LinkedIn existant</p>

4. Ateliers de formation (collectifs et individuels)

V – Utiliser des outils de communication facile et gratuit : ex de CANVA

CANVA : un logiciel qui va changer la vie de ma communication

Niveau : Débutant

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier Collaboratif	<ul style="list-style-type: none">. Découverte des fonctionnalités du logiciel (modèle, manipulation, insertion image/texte, etc.). Démonstration de la création d'un flyer, cover Facebook en lien avec le code de marque. Questions/réponses	Durée : 1 h Date : 21/10 de 13h30 à 14h30 Lieu : Webséminaire Intervenant : Anna-Maria VEYRET, chargée du déploiement du code de marque
Atelier individuel	<ul style="list-style-type: none">. Prise en main personnalisée (fonctionnalités, paramétrages). Création de compte. Accompagnement à la réalisation d'un flyer, cover Facebook en lien avec le code de marque	Durée : 1 à 2 h Date : A définir avec l'intervenant Lieu : A définir avec l'intervenant Intervenant : Anna-Maria VEYRET, chargée du déploiement du code de marque

4. Ateliers de formation (collectifs et individuels)

VI – Comment communiquer différemment grâce au storytelling ?

Le storytelling : j'apprends à raconter (vendre et faire vivre) mon produit grâce à la narration, et l'immersion dans ma structure.

Niveau : Débutant et intermédiaire (vous avez déjà des notions sur le tourisme expérientiel)

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier Collaboratif	<p>. Formaliser collectivement un cadre pour définir :</p> <ul style="list-style-type: none">- Objectifs, caractéristiques- Techniques simples et astuces (sémantique...)- Memorandum : les 10 conseils pour se lancer dans le storytelling- Atelier de 4/5 personnes sur un cas pratique (offres du Livradois-Forez) et l'écriture de cette dernière sous le prisme du storytelling	<p>Durée : ½ journée Date : 18/11 (9h à 12h30) Lieu : Saint-Gervais-sous-Meymont Intervenant : Guy CASTAGNÉ, Akina Stratégies Responsable technique de la MDT : Sylviane ECHALIER-TRONCHON, responsable du pôle commercial</p> <p>Prérequis : 30 places maximum, sur inscription</p>

4. Ateliers de formation (collectifs et individuels)

VII – Comment communiquer efficacement en 2021 ?

Co-construction d'un plan d'action

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier Collaboratif	<p>Un temps collectif :</p> <ul style="list-style-type: none">- Etat des lieux en termes de communication (matin)- Co-construction du plan d'action (après-midi) <p>. Atelier de co-construction :</p> <ul style="list-style-type: none">- Détecter les freins, les habitudes clients, les alternatives au site internet, Facebook, les réseaux sociaux, ect.- Dégager des cibles et actions prioritaires	<p>Durée : 1 journée Dates : 23/11, 25/11 (repas à prévoir si formation en présentiel) Lieu : Saint-Gervais-sous-Meymont Intervenant : Le Puy de la Com Responsable technique de la MDT : Fabienne IGONIN, responsable du pôle marketing</p> <p>Prérequis : places limitées, sur inscription</p>

4. Ateliers de formation (collectifs et individuels)

VIII – Comment communiquer efficacement en 2021 ?

Mise en place d'un plan d'action

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier Collaboratif	<p>Un temps collectif :</p> <ul style="list-style-type: none">- Re balayer du plan d'action coconstruit- Mise en place concrète de ce plan d'action : outils et leurs fonctionnements, méthodologie (rédaction d'un post efficace, régularité des publications, quel réseau utilisé)- Faciliter l'expérience client utilisateur (outil en ligne : réservation, paiement...)- Outils à utiliser pour améliorer la relation et la communication avec ces clients	<p>Durée : 1 journée Dates : 07/12, 10/12 (repas à prévoir si formation en présentiel) Lieu : Saint-Gervais-sous-Meymont Intervenant : Le Puy de la Com Responsable technique de la MDT : Fabienne IGONIN, responsable du pôle marketing</p> <p><u>Prérequis :</u> Utilisation des réseaux sociaux mais sans stratégie éditoriale ; places limitées, sur inscription</p>

4. Ateliers de formation (collectifs et individuels)

IX – Commercialisation – Logiciel Open

Je découvre le logiciel de vente en ligne, Open Pro Comment mieux utiliser les potentialités de la plateforme de vente en ligne Open System ?

Niveau : Initiation, prise en main et Niveau : Perfectionnement

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier Collaboratif	<ul style="list-style-type: none">. La place de marché régionale et les outils mis à disposition (notamment Open pro) / Fonctionnalités avancées. Configurer vos prestations et prendre en main l'outil de gestion Open Pro. Etudier les différentes solutions de paiement en ligne sécurisées (passage de la pré-réservation à la réservation en ligne). Elaborer vos conditions de vente	<p>Durée : 1 à 2 h Date : A définir avec l'intervenant (entre mars et mai) Lieu : webséminaire Intervenant : Christophe CHAVAROT</p>

4. Ateliers de formation (collectifs et individuels)

X – Commercialisation – Logiciel Addock

Je découvre le logiciel de vente en ligne, Addock (Billetterie activité)

Niveau : Initiation, prise en main

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier Collaboratif	<ul style="list-style-type: none">. Découvrir les fonctionnalités d'Addock. Avantages/inconvénients par rapport à l'Open Billet. Etudier les différentes solutions de vente en ligne	Réservé aux prestataires d'activités Durée : dépend des sessions Date : Intervenant : Laura d'Addock et Marie CORNEE, Chargée de la billetterie
Atelier individuel	<ul style="list-style-type: none">. Configurer vos prestations et prendre en main l'outil de gestion Addock. Bénéficier d'un conseil personnalisé sur ma stratégie de vente en ligne	Date : A définir avec l'intervenant Lieu : A définir avec l'intervenant Prérequis : avoir participé aux sessions vidéo Durée : 1 h Intervenant : Marie CORNEE, Chargée de la billetterie

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 megane.socier@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 47 06**

megane.socier@vacances-livradois-forez.fr

chargée des relations avec les prestataires touristiques.