

LE GUIDE

DES FORMATIONS PARTENAIRES

DE LA MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ

Édition 2022

Vous êtes prestataires touristiques 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 tout au long de l'année 2022.

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 supplément.

Le programme proposé ici est soumis aux évolutions sanitaires actuelles. Des reports de dates sur 2022 ou en visioconférence seront privilégiés, néanmoins il est possible que certaines rencontres soient annulées ou reportées à 2023.

SOMMAIRE

I – WebTV – Ateliers de la MDT (Médiation Dérivée mais Technique)

II – RENCONTRES LOCALES

III – ATELIERS

IV - FORUM

V – CALENDRIER RÉCAPITULATIF

VI – INSCRIPTIONS

I - WebTV – Ateliers de la MDT (Médiation Dérivée mais Technique)

1. 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 reconduire sa « **WebTV** », **un mardi par mois de 9 h à 10 h.**

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).

Les liens des replays seront consultables sur la chaîne [YouTube](#) de la MDT et [l'espace pro](#) et relayés sur le groupe pro Facebook et sur les lettres d'informations.

2. Le programme 2022

Date	Thématique - Sujet	Intervenant MDT	Lien Zoom
------	--------------------	-----------------	-----------

01/03/2022	Présentation du Club des utilisateurs de la vente en ligne	Christophe CHAVAROT	https://us02web.zoom.us/j/89100078611
05/04/2022	Partir ici / Auvergne Destination Volcan	Camille Ract / Ludovic GERARDI-VALANTE et Anaïs GATIGNOL	https://us02web.zoom.us/j/84657319248
10/05/2022	Réseaux sociaux de la MDT et plan éditorial/de communication marketing mensuel – Présentation et actions	Clothilde PORTO	https://us02web.zoom.us/j/81895862324
07/06/2022	Présentation nouveautés partenaires (été, animations...) : la parole est à vous ! Balade Nature et Patrimoine Présentation outils d'accueil	Mégane SOCIER-MATHEY et Muriel PAPILLON	https://us02web.zoom.us/j/87507720669
06/09/2022	Service groupe – Catalogue et prestations	Céline ROCHE	https://us02web.zoom.us/j/85414047085
04/10/2022	Présentation services pack partenaire 2023 (nouveautés)	Mégane SOCIER-MATHEY	https://us02web.zoom.us/j/85303560670
08/11/2022	Mise à jour APIDAE – Point et nouveautés	Mégane SOCIER-MATHEY et Nicolas PINAUD	https://us02web.zoom.us/j/89835519827
06/12/2022	Site internet de la MDT - Nouveautés	Nicolas PINAUD	https://us02web.zoom.us/j/81791430388

II – LES RENCONTRES LOCALES

1. Principes

2 à 3 rencontres locales par an seront organisées à l'échelle de chacune des communautés de communes membres de la Maison du tourisme. 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 10 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 00 : 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.

2. Les rencontres locales thématiques (1/2 journée) – Nouveautés 2022

Thème 2022 : Démarche qualité, labels et classements

En 2022, deux demi-journées seront organisées pour découvrir (sur place) plusieurs acteurs engagés dans des démarches liées à la qualité. L'objectif est de découvrir quels sont les engagements pris et demandés, le temps pour les mettre en place et surtout les avantages/bénéfices de cette démarche (classement, label ou

marque). La visite de chaque structure permettra également de mieux se rendre compte de l'offre proposée. Le but est d'avoir de réels témoignages sur la démarche Qualité, les bons côtés (notoriété, avantages, reconnaissance, etc.) comme les aspects moins faciles et de donner des éléments aux prestataires souhaitant se lancer dans une telle démarche mais ne sachant pas par où commencer ou quel(s) labels/classements/marques convien(n)ent le mieux à sa structure.

3. Le programme 2022 (dates à confirmer)

- La Chaise-Dieu et ses environs : 10 mai
- Sauxillanges et Le Vernet-Chaméane : 20 novembre
- 3 ½ journée de découverte, thématique (démarche qualité) :

Printemps : 24 mai de 14 h à 18 h

- Domaine de Gaudon à Ceilloux : Gite de France (5 épis) + Routard + Michelin + Valeurs Parc + Qualité tourisme → Hébergement
 - o Intervention de Gite de France pour présenter leur label : point de vue technicien
 - o Témoignage de Florence Fayolle, propriétaire de Coqconning à Domaize : valeurs Parc + Qualité tourisme + Nattitude (relais motard) + Ferme de la Poule Rousse : saveurs du Livradois-Forez (visite de l'hébergement à confirmer) → hébergement et activité
- La Bridamie à Auzelles : Gite de France (4 épis) + Clef verte + Nattitude + Guide Motard + Valeurs Parc + Route Des Métiers + Toscane d'Auvergne → Hébergement et activité

Été : 8 septembre de 14 h à 18 h. Gite de France fera une présentation de son label (env. 2 h) ; Puis visite de deux hébergements (une chambre d'hôte et un gîte, tous deux labélisés) pour voir les spécificités du label selon le type d'hébergement.

Programme encore non défini.

Automne : 25 novembre de 9 h à 13 h. Cette demi-journée sera la suite du cycle de formation sur la Démarche Qualité prévu en octobre (4, 11 et 18/10).

- Gite Chez Marie à Saint-Flour-L'Etang : Gite de France + Valeurs Parc + Charte Européenne du Tourisme Durable + Ligue pour la Protection des Oiseaux → Hébergement
- La paresse en douce à Tours-sous-Meymont : valeurs Parc + Qualité Tourisme + Petit futé + Nattitude → Hébergement
- Atelier du Sardier à Cunlhat : Valeurs Parc + Route des Métiers + Sur les Pas de Gaspard + Refuge Ligue pour la Protection des Oiseaux + Cultures du cœur → Activité

III - 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	Je rentre dans une Démarche Qualité, via un label, classement ou une marque
	Je revois les fondamentaux de l' anglais du tourisme
Promotion	Je crée des publicités (payantes) sur Facebook
	Je découvre les fonctionnalités d' Instagram et je crée un post
	J'apprends comment mettre en avant ma structure via les photos (règles de base + atelier de mise en pratique accompagné + retouches)
	Je gère ma é-réputation (marque, réponse, etc.)
Commercialisation	Je participe/découvre le Club des utilisateurs de la vente en ligne en Livradois-Forez
	Je découvre le logiciel de commercialisation en ligne Open Pro
	Comment mieux utiliser les potentialités de la plateforme de vente en ligne Open Pro ? (Niveau intermédiaire et expert)
	Je découvre le logiciel de vente de billets (activité) Addock
	Je crée des codes promo ou des widgets , découvre le Channel Manager ou des modes de paiement , je rédige mes conditions générales de vente , ou définis ma politique tarifaire ou de nouveaux partenariats avec des plateformes affinitaires

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.
- A la suite de la conférence, des ateliers collectifs et participatif pour mettre en application les conseils des experts ou des sessions de questions/réponses collectives.

Vous pourrez retrouver la présentation ainsi qu'un compte-rendu de chaque journée sur l'espace pro de notre site internet.

- 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)

Prérequis généraux :

- Le nombre de participants étant limité, nous vous invitons à vous inscrire au plus vite.
- Pour les formations liées à la communication, une intervention pour présenter le code de marque (objectifs, avantages, applications) sera proposée à la fin de chaque conférence.
- Avant la formation :
 - o Voir modalités selon les thématiques.
- A l'issue de ces formations, la MDT nous fera parvenir :
 - o Les supports de présentation des différents intervenants,
 - o Un compte-rendu de ces échanges,
 - o La bibliographie et tous les supports où trouver des informations complémentaires.

1. Offre touristique - Production

Je m'engage dans une démarche qualité via un label, une marque ou un classement (Spécialisé sur le tourisme durable) – Cycle de formation

Niveau : Initiation

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Conférence	. 3 sessions d'1 h ou 1 h 30 / 2 h <ul style="list-style-type: none"> - 04/10 : présentation de la Démarche Qualité à l'échelle des prestataires touristiques (générique) - 11/10 : témoignages de prestataires du Livradois-Forez entrés dans une démarche de labélisation, classement ou marque (+ question/réponses) - 18/10 : présentation de 3 organismes, Nattitude, Valeurs Parc et Clé verte (1 h 30 / 2 h) 	Ouvert à tous Durée : 3 x 1 h (ou 1 h 30) Date : Mardi 4, 11 et 18 octobre de 14 h à 15 h (ou 15 h 30 / 16 h) Lieu : webséminaire (pas de replay possible) Intervenant : Sandrine ROCHAS (Démarche Qualité pour la MDT), Méline CACHET-GAUJARD (PNR Livradois-Forez, Valeurs Parc), Michèle POURCHER pour Nattitude et Nathalie BEL BAUSSANT pour Clé verte + prestataires témoins

Je revois les fondamentaux de l'anglais du tourisme

Niveau : Intermédiaire, perfectionnement

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier	. 2 sessions de 4 heures : <ul style="list-style-type: none"> - 1^{er} rdv : « cours » de conversation - 2^{ème} rdv : récapitulatif, approfondissement de certains points . Acquisition, entretien ou perfectionnement des connaissances . Atelier par niveaux – cours de conversation . Vocabulaire et exercice anglais du tourisme (cas concret) : expressions clés + points de grammaire	Intermédiaire Durée : 2 x 4 h Date : jeudi 12 mai et vendredi 3 juin de 14 h à 18 h (possibilité de ne faire que le 1^{er} rdv) Lieu : Saint-Gervais-sous-Meymont Intervenant : Metaform Langues Groupe de 8 pers. Max.

2. Communication

Je crée des publicités (payantes) sur Facebook

Niveau : Intermédiaire (vous avez déjà un compte et maîtriser les fondamentaux)

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier conseil	<ul style="list-style-type: none">. Comment programmer des publicités. Comment définir son audience. Quels paramètres prendre en compte. Quel budget pour quel(s) résultat(s)	Durée : ½ journée Date : 29/03 (de 9 h à 12 h) Lieu : Saint-Gervais-sous-Meymont Intervenant : Cédric DEBACQ, Le Puy de la Com Prérequis : <ul style="list-style-type: none">- Savoir se servir de Facebook- Connaître sa clientèle ou cible(s)

Je découvre les fonctionnalités d'Instagram et je crée un post

Niveau : Débutant (déjà avoir un compte créé)

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier collaboratif	<ul style="list-style-type: none">. Comprendre les fonctionnalités et objectifs d'Instagram. Comment développer ma communauté. Comment créer un post (filtre, sticker, lieux...). Questions/réponses (cas particulier...)	Durée : ½ journée Date : 05/04 (14 h à 17 h) Lieu : Saint-Gervais-sous-Meymont Intervenant : Cédric DEBACQ, Le Puy de la Com

J'apprends comment mettre en avant ma structure via les photos (règles de base + atelier de mise en pratique accompagné + retouches)

Niveau : Débutant

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier collectif	<ul style="list-style-type: none">. Découverte des règles de base (théorie). Mise en pratique :<ul style="list-style-type: none">- Point de vue hébergeurs (prise de vue intérieur) : le matin- Point de vue activité (prise de vue extérieur) : l'après-midi. Découverte de logiciels de retouche (initiation). Questions/réponses	Durée : journée Date : 17/05 de 10 h 30 à 15 h 30 Lieu : A l'ancien relais de la poste (St-Dier d'Auvergne) Prévoir repas tiré du sac ou repas sur place (à la charge du prestataire), matériel photo ou smartphone personnel récent Intervenant : Cédric DEBACQ, Le Puy de la Com Nombre de places limitées (10 pers. + 5 formateurs),

Je gère ma réputation (marque, réponse, etc.)

Niveau : Débutant et intermédiaire

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier collaboratif	<ul style="list-style-type: none">. Comment gérer sa visibilité sur internet. Comment et quand répondre à des avis (positif ou négatif). Témoignage d'un hébergeur. Questions/réponses	Durée : ½ journée Date : 25/10 (14 h à 17h) Lieu : Saint-Gervais-sous-Meymont Intervenant : Cédric DEBACQ, Le Puy de la Com et un hébergeur

3. Commercialisation en vente en ligne

Rencontre du Club utilisateurs de la vente en ligne en Livradois-Forez

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Rencontre collective	<ul style="list-style-type: none">. Lieu d'échange et de partage sur les outils liés à la vente en ligne (ceux que propose la MDT – Open Pro, Billet, Addock – et tous les autres). Recensement des besoins de formations	Réservé aux prestataires proposant une activité/hébergement vendu(e) en ligne Durée : 2 h (14 h à 16 h) Date : 1/mois

	. Bonnes pratiques, témoignages	15/03, 12/04, 17/05, 21/06, 13/09, 12/10, 15/11 et 13/12 Lieu : webséminaire Intervenant : Christophe CHAVAROT et Marie CORNÉE
--	---------------------------------	--

Je découvre le logiciel de commercialisation en ligne, Open Pro

Niveau : Initiation, prise en main et remise à niveau

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier Individuel	. La place de marché régionale et les outils mis à disposition (notamment Open pro) . 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	Réservé aux hébergements touristiques Durée : 1 à 2 h Date : A définir avec l'intervenant (entre mars et mai) Lieu : webséminaire Intervenant : Christophe CHAVAROT

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

Niveau : Initiation, prise en main

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier collaboratif	. 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 : 1 h Date : 22/03 à 14 h en visio Intervenant : Laura d'Addock et Marie CORNEE, Chargée de la billetterie
Atelier individuel	. 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 : en visio Prérequis : avoir participé aux sessions vidéo Durée : 2 x 1 h Intervenant : Marie CORNEE, Chargée de la billetterie

Je crée des codes promo ou des widgets, découvre le Channel Manager ou des modes de paiement, je rédige mes conditions générales de vente, ou définis ma politique tarifaire ou de nouveaux partenariats avec des plateformes affinitaires

Niveau : Intermédiaire, perfectionnement

Type	Objectifs pédagogiques	Informations techniques
Atelier collaboratif	. Création de code promo OU de widget . Découverte d'un Channel Manager OU nouveau mode de paiement . Rédaction de mes conditions générales de vente . Définition de ma politique tarifaire . Découverte de plateformes affinitaires de vente	Réservé aux prestataires proposant de la vente en ligne Lieu : en visioconférence ou en présentiel Durée : 1 h / 1 h 30 Date : Code promo : 03/02 (14 à 15 h) ou 17/11 (10 à 11 h) ; conditions générales de vente (avec un avocat spécialisé) : 31/03 (9 h 30 à 11 h) ; Safebooking : 14/04 (14 à 15 h) ; Mode de paiement : 9 h 30 à 10 h 30, le 12/05 (Sum'Up) ou le 23/09 (One Shot Pay) ; Plateforme affinitaire : 13/06 (découverte, 14 h à 15 h 30), 01/12 (9 h 30 à 11 h) ; Widget : 16/06 (14 à 15 h) ; Channel Manager : 29/09 (9 h 30 à 10 h 30) ; Synchronisation (iCal) : 06/10 (14 à 15 h) ; Politique tarifaire : 13/10 (14 h à 15 h 30) ; Intervenant : Christophe CHAVAROT

IV - FORUM

FORUM « LANCEMENT DE LA SAISON TOURISTIQUE »

Date : 9 juin 2022 (NB : WebTV sur la présentation de l'été le 07/06) de 10 h à 16 h

Lieu : Saint-Gervais-sous-Meymont

Participation : aucune, repas tiré du sac

Contenu prévisionnel :

- Présentations des nouveautés sur les services et outils de la MDT (plan triennal, billetterie, Balade Nature et Patrimoine, point presse, etc.) – 10 h à 11 h 30
- Présentation entre prestataires de leurs activités respectives (8 à 10 structures, 10 min/partenaire, inscription préalable) : 11 h 30 à 12 h 30 et 14 h à 15 h
- Moment d'échange de documentation entre les participants 15 h à 16 h

FORUM – RENCONTRE entre partenaires (programme détaillé à l'automne)

Date : 29 novembre, ½ journée

Lieu : Saint-Gervais-sous-Meymont

Participation : gratuite

Contenu prévisionnel :

- Speed meeting : 2 min pour présenter votre structure ; Changement de table toutes les 2 min
- Découverte de structures en particulier : travail autour des univers clients de la MDT
- Retour d'expériences de travail avec la Maison du tourisme : service groupe, service commercial, vente en ligne, présentation du pack partenaire 2023

V - CALENDRIER RÉCAPITULATIF

Voir document PDF :

VI - INSCRIPTIONS

Pour vous inscrire aux différentes formations (sauf pour la WebTV ou le lien vous sera envoyé chaque mois) nous vous invitons à nous faire réponse auprès de megane.socier@vacances-livradois-forez.fr ou auberi.fournet-fayard@vacances-livradois-forez.fr ou la personne indiquée sur le courrier d'invitation. Les inscriptions sont **vivement conseillées**, afin que nous puissions nous organiser pour votre accueil.

Pour plus d'informations complémentaires, vous pouvez contacter Mégane SOCIER-MATHEY (megane.socier@vacances-livradois-forez.fr), chargée des relations avec les prestataires touristiques.