

PROGRAMME LOCAL DE PROFESSIONNALISATION POUR LES ACTEURS DU TOURISME DES TERRITOIRES DU

CIVRAISIEN EN POITOU & SUD VIENNE POITOU

2022



DU TOURISME
MAISON
CIVRAISIEN EN POITOU

SVP
SUD
VIENNE
POITOU

Présentation :

Le Plan Local de Professionnalisation ou PLP est un outil développé par les Offices de Tourisme du Civraisien en Poitou et de Sud Vienne Poitou au service des professionnels de la filière touristique. Il s'agit plus précisément d'un programme d'actions gratuites dont l'objectif est la montée en gamme et la mise en réseau des prestataires touristiques.

Trois types d'actions vont composer ce PLP :

- Des rencontres réseaux
- Des ateliers de travail et/ou de sensibilisation
- Des formations qualifiantes

Ce PLP a été élaboré en prenant en compte vos besoins et vos attentes.

Comment s'inscrire ?

Inscrivez-vous gratuitement en contactant l'Office de Tourisme du Civraisien en Poitou ou de Sud Vienne Poitou. Vous pouvez également vous rendre à l'accueil des Offices de Tourisme. La date et le lieu de l'atelier vous seront reconfirmés par email. Certaines actions ont des contraintes de nombre de personnes alors ne tardez pas à vous inscrire. Le lien d'inscription est disponible sur chaque présentation.

Thématique 1 : Digital & Numérique

1. Ateliers Taxe de séjour : la déclaration en ligne [P.3](#)
2. Les enjeux de la communication social média [P.4](#)
3. Le fonctionnement professionnel de Facebook et Instagram [P.5](#)
4. Concevoir sa stratégie webmarketing [P.6 - 7 - 8](#)

Thématique 2 : Commercialisation et Gestion Relation Client

1. Optimiser sa relation client face aux nouvelles exigences des voyageurs [P.9 - 10 - 11](#)
2. Optimiser sa stratégie tarifaire [P.12](#)
3. Hébergements touristiques : fiscalité et réglementation juridique [P.13](#)

Thématique 3 : Développement durable

1. Bonnes pratiques et partage d'expérience en développement durable [P.14 - 15](#)
2. Accueil des publics en situation de handicap et le Label Tourisme et Handicap [P.16](#)

Thématique 4 : L'Office de Tourisme

1. Les outils de l'Office de Tourisme pour les acteurs : prints et digital [P.17](#)

TAXE DE SÉJOUR : DÉCLARATION EN LIGNE

Atelier

Points abordés :

- Généralités sur la taxe de séjour
- Se connecter à son espace personnel
- Apprendre à faire sa déclaration mensuelle

Intervenantes :

Office du tourisme du Civraisien en Poitou : Cécile Baudry & Manon Petit

Supports pédagogiques :

A l'issue de l'atelier, chaque stagiaire se verra remettre :

- o Le support global étudié et utilisé durant l'atelier
- o Tout autre support parcouru pendant la session.

Liens d'inscription :

Atelier en français :

<https://forms.gle/KZKtJQCcrYJaCy5Nz>

Atelier en anglais :

<https://forms.gle/UNM8CLM7MTvHD7TK8>



01 MARS
02 MARS (ANGLAIS)
03 MARS



18H00



CHAMPNIERS
SAVIGNÉ



2H00



HÉBERGEURS



PAS DE PRÉ REQUIS



NON LIMITÉ

LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION SOCIAL MÉDIA

Formation

Points abordés :

- Comment organiser sa communication digitale en 2022 ?
- Comment répondre aux nouvelles attentes ?

Les canaux se multiplient, la crise modifie les comportements, les réseaux sociaux sont autant de défis que d'opportunités...

On fait le point sur les stratégies les plus performantes.

Intervenant :

We Like Travel : Nicolas de Dianous

Lien d'inscription :

<https://forms.gle/uGEaF5WjsMxBN7RX7>



3 MARS 2022



9H30



VISIO



DEMI-JOURNÉE



ACTEURS DU
TOURISME



PAS DE PRÉ REQUIS



NON LIMITÉ

LE FONCTIONNEMENT PROFESSIONNEL DE FACEBOOK & INSTAGRAM

Formation

Points abordés :

En tête des usages des vacanciers, Facebook et Instagram sont-ils bien utilisés par les professionnels ?

Tour d'horizon des bonnes pratiques, des nouveautés, et des enjeux 2022 sur ces deux réseaux sociaux phares pour le tourisme.

Intervenant :

We Like Travel : Nicolas de Dianous

Lien d'inscription :

<https://forms.gle/TN5zyoDDppc6pfu49>



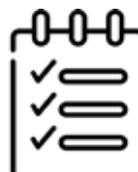
15 MARS



ACTEURS DU
TOURISME



9H30



PAS DE PRÉ REQUIS



VISIO



NON LIMITÉ



DEMI-JOURNÉE

CONCEVOIR SA STRATÉGIE WEBMARKETING

*Cette formation fait partie d'un parcours de formations de 3 jours obligatoires.

Définir et améliorer sa stratégie digitale pour favoriser la vente directe

Points abordés :

- Les évolutions marquantes de la commercialisation en ligne en 2021-2022
- Mettre à plat son contexte professionnel et ses objectifs
 - o Utilisation de l'outil de contextualisation Guest & Strategy
- Développer une stratégie webmarketing optimale
 - o Utilisation du modèle webmarketing Guest & Strategy
- Établir un rétro-planning d'actions webmarketing
- Exemples de bonnes pratiques

Exemples d'exercices :

Individuel : Définir son contexte personnel et professionnel

En sous-groupes : Analyser la stratégie webmarketing d'un des prestataires et émettre des recommandations

Individuel : Établir un rétro-planning d'actions

Intervenant :

Guest and Strategy : Thaïs MELO ou Amélie CHAUVIN

Supports pédagogiques :

A l'issue de l'atelier, chaque stagiaire se verra remettre :

- o Le support global étudié et utilisé durant l'atelier
- o Tout autre support parcouru pendant la session.

Lien d'inscription :

<https://forms.gle/fesUJgp8zUHx5CF57>



11 AVRIL



9H00 - 12H30
14H00 - 17H30



HÔTEL DU
VAL DE VIENNE



1 JOUR



ACTEURS DU
TOURISME



PAS DE PRÉ REQUIS



15 PERSONNES

CONCEVOIR SA STRATÉGIE WEBMARKETING

* Cette formation fait partie d'un parcours de formations de 3 jours obligatoires.

Optimiser son site Internet

Points abordés :

- Focus sur les principaux critères de séduction d'un site Internet
- Google Analytics
- Optimiser son site Internet :
 - o Volet Design
 - o Volet Référencement naturel
- Afficher un site Internet favorisant la vente en ligne
- Exemples de bonnes pratiques

Exemples d'exercices :

Individuel : Audit de son site web

Individuel : Mettre à plat un rétro-planning d'actions spécifique au site Internet

En sous-groupes : Rédaction de FAQ pour optimiser le référencement naturel d'un site Internet

Intervenant :

Guest and Strategy : Thaïs MELO ou Amélie CHAUVIN

Supports pédagogiques :

A l'issue de l'atelier, chaque stagiaire se verra remettre :

- o Le support global étudié et utilisé durant l'atelier
- o Tout autre support parcouru pendant la session

Lien d'inscription :

<https://forms.gle/fesUJgp8zUHx5CF57>



11 MAI



9H00 - 12H30
14H00 - 17H30



HÔTEL DU
VAL DE VIENNE



1 JOUR



ACTEURS DU
TOURISME



POSSÉDER UN SITE
INTERNET OU ÊTRE EN
PROJET DE CRÉATION
D'UN SITE



15 PERSONNES

CONCEVOIR SA STRATÉGIE WEBMARKETING

* Cette formation fait partie d'un parcours de formations de 3 jours obligatoires.

Les ingrédients et outils d'une stratégie webmarketing performante

Points abordés :

- Développer son référencement local (Google My Business, acteurs locaux...)
- Les annuaires spécialisés pour se diversifier
- Les OTAs : principaux acteurs et plateformes alternatives
- Les Meta-search pour concurrencer les OTAs
- Gérer sa e-réputation
 - o Optimiser sa visibilité
 - o Savoir répondre aux avis positifs et négatifs

Exemples d'exercices :

Individuel : Améliorer ou créer sa page Google My Business

En sous-groupes : Identifier les différents OTAs pertinents selon un cas concret (exemple Guest & Strategy ou prestataire du territoire)

Intervenant :

Guest and Strategy : Thaïs MELO ou Amélie CHAUVIN

Supports pédagogiques :

A l'issue de l'atelier, chaque stagiaire se verra remettre :

- o Le support global étudié et utilisé durant l'atelier
- o Tout autre support parcouru pendant la session.

Lien d'inscription :

<https://forms.gle/fesUJgp8zUHx5CF5Z>



16 MAI



9H00 - 12H30
14H00 - 17H30



HÔTEL DU
VAL DE VIENNE



1 JOUR



ACTEURS DU
TOURISME



PAS DE PRÉ REQUIS



15 PERSONNES

OPTIMISER SA RELATION CLIENT FACE AUX NOUVELLES EXIGENCES DES VOYAGEURS

*Cette formation fait partie d'un parcours de formations de 3 jours obligatoires.

Capter ses voyageurs en amont du séjour

Points abordés :

- Quelques rappels du contexte et des actualités du Covid-19
- L'évolution des attentes clients « post-covid »
- Les séduire avant même le séjour
- Être le plus réactif possible
- Exemples de bonnes pratiques

Exemples d'exercices :

Individuel : Travailler les différentes plateformes par lesquelles je capte mes clients et identifier les points d'amélioration pour une meilleure séduction

Individuel : Préparer un ou deux mails types que je réutiliserai en amont du séjour

En sous-groupes : Travailler sur le site Internet d'un des prestataires afin d'identifier les points d'amélioration pour pousser à la réservation directe

Intervenant :

Guest and Strategy : Duo Thaïs MELO et Amélie CHAUVIN

Supports pédagogiques :

À l'issue de l'atelier, chaque stagiaire se verra remettre :

- o Le support global étudié et utilisé durant l'atelier
- o Tout autre support parcouru pendant la session

Lien d'inscription :

<https://forms.gle/qM5LK2DGQgyqEcAAA>



28 MARS



9H00 - 12H30
14H00 - 17H30



COMMUNAUTÉ DE
COMMUNES VIENNE ET
GARTEMPE - PÔLE DE
LUSSAC LES CHÂTEAUX



1 JOUR



ACTEURS DU
TOURISME



PAS DE PRÉ REQUIS



15 PERSONNES

OPTIMISER SA RELATION CLIENT FACE AUX NOUVELLES EXIGENCES DES VOYAGEURS

* Cette formation fait partie d'un parcours de formations de 3 jours obligatoires.

Rendre le séjour unique

Points abordés :

- Remise en contexte
- Les enjeux d'une relation client aboutie
- Préparer au mieux le séjour
- Marquer les esprits à l'arrivée
- Exemples de bonnes pratiques

Exemples d'exercices :

Individuel : Créer un tableau de suivi des différentes échanges clients

Individuel : Mettre à jour, structurer et personnaliser son livret d'accueil

En sous-groupes : Identifier l'ensemble des points d'interaction avec le voyageur tout au long de son parcours client afin d'établir une liste de bonnes pratiques à mettre en place

Intervenant :

Guest and Strategy : Thaïs MELO

Supports pédagogiques :

À l'issue de l'atelier, chaque stagiaire se verra remettre :

- o Le support global étudié et utilisé durant l'atelier
- o Tout autre support parcouru pendant la session.

Lien d'inscription :

<https://forms.gle/qM5LK2DGQgyqEcAAA>



30 MAI



9H00 - 12H30
14H00 - 17H30



COMMUNAUTÉ DE
COMMUNES VIENNE ET
GARTEMPE - PÔLE DE
LUSSAC LES CHÂTEAUX



1 JOUR



ACTEURS DU
TOURISME



PAS DE PRÉ REQUIS



15 PERSONNES

OPTIMISER SA RELATION CLIENT FACE AUX NOUVELLES EXIGENCES DES VOYAGEURS

* Cette formation fait partie d'un parcours de formations de 3 jours obligatoires.

Faire que le souvenir demeure

Points abordés :

- Remise en contexte et rappel du parcours client
- Les indispensables post-séjour pour une fidélisation optimale
- Récapitulatif des clés d'une fidélisation client

Exemples d'exercices :

Individuel : Paramétrer son courriel automatique post-séjour

Individuel : Faire un tour d'horizon de sa e-réputation et travailler sur une trame de réponse positive

En sous-groupes : Établir une liste de critères de succès afin de garantir une expérience unique au voyageur tout au long de son séjour

Intervenant :

Guest and Strategy : Amélie CHAUVIN

Supports pédagogiques :

A l'issue de l'atelier, chaque stagiaire se verra remettre :

- o Le support global étudié et utilisé durant l'atelier
- o Tout autre support parcouru pendant la session.

Lien d'inscription :

<https://forms.gle/qM5LK2DGQgyqEcAAA>



26 SEPTEMBRE



9H00 - 12H30
14H00 - 17H30



COMMUNAUTÉ DE
COMMUNES VIENNE ET
GARTEMPE - PÔLE DE
LUSSAC LES CHÂTEAUX



1 JOUR



ACTEURS DU
TOURISME



PAS DE PRÉ REQUIS



15 PERSONNES

OPTIMISER SA STRATÉGIE TARIFAIRE

Formation

Points abordés :

- Adapter sa stratégie de prix à la Covid-19
- Connaître les 4 méthodes pour fixer ses prix
- Mettre en place une politique tarifaire dynamique
- Appliquer le modèle des 3 niveaux

Exemples d'exercices :

Individuel : Identifier les différents niveaux de son activité en fonction des offres et des périodes de l'année

Individuel : Construire sa grille tarifaire

Intervenant :

Guest and Strategy : Jérôme FORGET ou Thaïs MELO

Supports pédagogiques :

À l'issue de l'atelier, chaque stagiaire se verra remettre :

- o Le support global étudié et utilisé durant l'atelier
- o Tout autre support parcouru pendant la session.

Lien d'inscription :

<https://forms.gle/VBRGqXNWHPBLTcMQg>



8 NOVEMBRE



9H00 - 12H30



PARC DE LA BELLE



DEMI - JOURNÉE



ACTEURS DU
TOURISME



PAS DE PRÉ REQUIS



15 PERSONNES

HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES : FISCALITÉ ET RÉGLEMENTATION JURIDIQUE

Formation

CONTENU À VENIR.

Intervenant :

Agence de Créativité et d'Attractivité du Poitou - service Qualité

Lien d'inscription :

<https://forms.gle/JtvhSo5WNurxihkH9>



5 DÉCEMBRE



9H00 - 12H30
14H00 - 17H30



À DÉFINIR



1 JOURNÉE



HÉBERGEURS



PAS DE PRÉ REQUIS



À DÉFINIR
ULTÉRIEUREMENT

BONNES PRATIQUES ET PARTAGE D'EXPÉRIENCES EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

After-Work

Points abordés :

Réunion d'échange

Intervenant :

Les Offices de tourisme du Civraisien en Poitou et de Sud Vienne Poitou.

Lien d'inscription :

<https://forms.gle/3oThurdYfCxQcicXg>



2 JUIN



ACTEURS DU
TOURISME



17H30



PAS DE PRÉ REQUIS



LES ORANGERIES
LUSSAC LES
CHÂTEAUX



NON LIMITÉ



2H00

BONNES PRATIQUES ET PARTAGE D'EXPÉRIENCES EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Réunion d'échanges

ÉDUCTEUR :

Visite du Parc de la Belle à Magné
Visite du Village Flottant à Pressac

Intervenant :

Les Offices de tourisme du Civraisien en Poitou et de Sud Vienne Poitou.

Suivant le nombre d'inscrits, départ en bus ou en covoiturage.

Lien d'inscription :

<https://forms.gle/kwLYQQ16XRipzYNc6>



15 JUIN



ACTEURS DU
TOURISME



9H00 - 12H30
14H00 - 17H30



PAS DE PRÉ REQUIS



PARC DE LA BELLE
VILLAGE FLOTTANT



NON LIMITÉ



1 JOURNÉE

INCLUSION / ACCUEIL DES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP

Réunion d'échanges

Points abordés :

- Temps de rencontre et d'échanges pour en savoir plus sur la marque d'état Tourisme & Handicap
- Visite du gîte la Charmille qui a obtenu la marque en 2021 sur les 4 types de handicaps.

Intervenant :

Agence de Créativité et d'Attractivité du Poitou

Lien d'inscription :

<https://forms.gle/Y1VvextK6rP8fbfbA>



11 OCTOBRE



ACTEURS DU
TOURISME



9H00 - 12H30



PAS DE PRÉ REQUIS



FOYER RURAL
SAINT - GAUDENT



30 PERSONNES



DEMI - JOURNÉE

LES OUTILS DE COMMUNICATION DE LA MAISON DU TOURISME : PRINT & DIGITAL

Réunion d'échanges

L'équipe de la maison du tourisme sera fière de vous présenter ses nouveaux outils de communication :

- Magazine découverte
- Carte touristique
- Annuaire
- Poster
- Site internet

Lien d'inscription :

<https://forms.gle/hiHPA1i8BHwSSaNK8>



À DÉFINIR
ULTÉRIEUREMENT



ACTEURS DU
TOURISME



À DÉFINIR
ULTÉRIEUREMENT



PAS DE PRÉ REQUIS



À DÉFINIR
ULTÉRIEUREMENT



NON LIMITÉ



2H00

PROGRAMME LOCAL DE PROFESSIONNALISATION POUR LES PROFESSIONNELS DU TOURISME

CIVRAISIEN EN POITOU & SUD VIENNE POITOU

INSCRIVEZ VOUS !



MAISON DU TOURISME DU CIVRAISIEN EN POITOU

3 RUE PIERRE PESTUREAU

86400 CIVRAY

05 49 87 47 73

OFFICEDETOURISME@CIVRAISIENPOITOU.FR



OFFICE DE TOURISME SUD VIENNE POITOU

2 PLACE DU MARÉCHAL LECLERC

86500 MONTMORILLON

05 49 91 11 96

ACCUEIL@SUDVIENNEPOITOU.COM



Avec le soutien financier de la région
NOUVELLE AQUITAINE

