

# Formations

Inter-Filières • Offices de Tourisme • Matinales  
Webinaires • Parcours e-learning

Pour les professionnels du secteur du tourisme | 2024





# Programme 2024

## FORMATIONS INTER-FILIÈRES

Alimenter son projet numérique avec Apidae  
8 février

Formation des Conseillers en séjour  
Tourisme et Handicap  
7 et 8 mars

Mieux gérer les conflits avec les clients  
21 et 22 mars

Sensibiliser à l'approche Care – Mindful Art  
23 mai

Communiquer et vendre avec LinkedIn  
13 juin

Découvrir et utiliser les techniques  
du nudge marketing  
26 et 27 septembre

Concevoir une signalétique accessible  
10 & 11 octobre

NOUVEAU

Atelier FALC (Facile à lire et à comprendre)  
14 novembre

NOUVEAU

Atelier parcours et cartographies  
de l'expérience visiteur  
19 novembre

Découvrir et prendre en mains Apidae  
5 et 6 décembre

## WEBINAIRES

Panorama de l'IA générative  
19 mars

Le parcours client et l'interculturalité  
28 mai

Accueil des visiteurs en situation de handicap  
à l'occasion de grands évènements  
18 juin

L'évolution des comportements depuis la pandémie  
orientée autour de l'expérience, le staycation  
et le tourisme responsable  
8 octobre

## MATINALES

Le réveil des touristes chinois ?  
1<sup>er</sup> février

Panorama de l'activité touristique  
en Île-de-France  
24 septembre

## FORMATIONS OFFICES DE TOURISME

Développer le marché du tourisme d'affaires  
14, 15 et 29 mars

Affirmer un positionnement "territoire rando"  
25 et 26 avril

Animer des réunions participatives et créatives  
avec ses acteurs locaux  
30 et 31 mai

Concevoir et valoriser  
des expériences touristiques durables  
6 et 7 juin

Travailler plus efficacement avec ChatGPT  
et les outils d'intelligence artificielle  
25 juin

Rédiger pour le web : séduire et se référencer  
10 et 11 septembre

Mettre en place un observatoire de destination  
3 et 4 octobre

Concevoir son projet d'accueil hors les murs  
17 et 18 octobre

Piloter et booster sa stratégie commerciale globale  
7, 8 et 21 novembre

Réaliser des campagnes publicitaires  
percutantes sur les réseaux sociaux  
28 novembre et 10 décembre

## PARCOURS E-LEARNING

Destination Impressionnisme  
Toute l'année

Réussir l'accueil et le service en France  
Toute l'année

# **FORMATIONS INTER-FILIÈRES**

*Innover, développer, motiver...*  
*Les formations de Choose Paris Region soutiennent la qualité de vos prestations.*

- Sessions ouvertes à tous les acteurs du tourisme et de la culture
- Contenus ciblés pour les professionnels franciliens
- Formations conformes aux exigences qualité des OPCO

## Alimenter son projet numérique avec Apidae

### Objectifs

- Comprendre le fonctionnement des étapes de l'alimentation d'un projet numérique (Savoir)
- Paramétrer et administrer un projet numérique dans Apidae (Savoir-Faire)
- Comprendre et traiter les problèmes de remontées de fiches sur un projet numérique (Savoir-Faire)

### Public/Prérequis

Professionnel ayant en charge la supervision des remontées Apidae pour un projet web au sens large. Avoir suivi la formation niveau 1 "Découvrir et prendre en main Apidae". Ordinateur portable obligatoire.

### Tarif/Nombre de participants

Pris en charge par Choose Paris Region / 6 à 8



## Formation des Conseillers en séjour Tourisme et Handicap

### Objectifs

- Connaître les 4 principales familles de déficiences
- Connaître et comprendre les différents critères à mettre en œuvre pour obtenir la marque Tourisme & Handicap
- Savoir procéder au recensement de l'offre accessible de son territoire
- Savoir organiser son espace d'accueil
- Savoir présenter l'offre adaptée de son territoire (forme : police, contraste...)

### Public/Prérequis

Salarié.e. d'offices de tourisme en charge de l'accueil des visiteurs.

### Tarif/Nombre de participants

600 € TTC / 6 à 12



## Mieux gérer les conflits avec les clients

### Objectifs

- Comprendre l'impact des profils de personnalité sur la gestion des situations difficiles
- Connaître les mécanismes du conflit
- Appliquer les techniques appropriées pour gérer les situations difficiles
- Connaître l'intérêt des actions préventives pour limiter les conflits

### Public/Prérequis

Tout professionnel amené à gérer des situations difficiles.

### Tarif/Nombre de participants

350 € TTC / 6 à 12



## Sensibiliser à l'approche Care – Mindful Art

### Objectifs

- Mieux connaître l'historique du Care et ses bases scientifiques
- Identifier les différentes méthodes
- Expérimenter le CARE au travers de Mindful Art
- Découvrir les différences entre les méthodes Care et les médiations classiques
- Estimer la pertinence d'une proposition Care

### Public/Prérequis

Professionnel de la culture, responsable des publics, responsable événementiel, chargé du développement, médiateur.trice, conservateur.trice. Avoir la charge de ces questions en interne, être impliqué dans des projets de médiation au niveau décisionnel ou opérationnel.

### Tarif/Nombre de participants

350 € TTC / 6 à 12





## Communiquer et vendre avec LinkedIn

### Objectifs

- Être capable de connaître les bases de LinkedIn
- Être capable de créer une image de marque personnelle sur LinkedIn
- Être capable de communiquer sur LinkedIn
- Être capable de créer une communauté engagée sur LinkedIn
- Être capable de trouver des clients sur LinkedIn

### Public/Prérequis

Tout professionnel du tourisme utilisant LinkedIn, professionnel en charge de la commercialisation. Connaissance du réseau social LinkedIn, connaissances basiques des bonnes pratiques de communication, connaissances basiques des bonnes pratiques commerciales. Ordinateur portable obligatoire.

### Tarif/Nombre de participants

350 € TTC / 6 à 12



## Découvrir et utiliser les techniques du nudge marketing

### Objectifs

- Connaître les finalités et les techniques appliquées au nudge marketing
- Savoir mettre en place des messages et supports adéquats sur le terrain ou dans structure touristique

### Public/Prérequis

Tout salarié plus particulièrement en charge d'accueil clients, de marketing et promotion ou de développement touristique, référent RSE. Tout professionnel du tourisme intéressé par la thématique. Questionnaire de positionnement à remplir en amont de la formation.

### Tarif/Nombre de participants

540 € TTC / 6 à 12



## Concevoir une signalétique accessible

### Objectifs

- Acquérir les bases de la signalétique
- Se rappeler les différents types de handicap et les principaux besoins associés en termes de signalétique
- Désigner les différentes clés pour concevoir une signalétique accessible
- Découvrir une méthodologie de mise en place d'un projet signalétique
- Appliquer les bonnes pratiques en terme d'accessibilité
- Être capable d'opérer son propre système de signalétique

### Public/Prérequis

Chargés de communication, graphistes, maquettistes, référents handicap, service technique, service du patrimoine, chargés de médiation culturelle. Ordinateur avec logiciels de mise en page, projet de signalétique déjà réalisé. Avoir participé à la matinale du 7 février 2023.

### Tarif/Nombre de participants



**Le nombre minimal de participants aux formations est fixé à 6.  
Toute absence ou désinscription tardive à une formation risque d'entraîner son annulation pour tous les participants.**

## NOUVEAU

## Atelier FALC (Facile à lire et à comprendre)

Atelier dynamique sur la méthode "Facile à lire et à comprendre" (FALC). Cet atelier pratique vous guidera à travers les principes fondamentaux du FALC, offrant des conseils concrets pour simplifier le langage et améliorer la compréhension.

## Objectifs

- Mettre en pratique ses connaissances en construisant intégralement un document de visite en FALC
- Relever le défi de rendre l'information accessible à tous
- Repartir avec des compétences tangibles pour créer des contenus inclusifs et accessibles

## Public/Prérequis

Salarié en charge de la médiation. Avoir un projet en réflexion. Ordinateur portable obligatoire.

## Tarif/Nombre de participants

Pris en charge par Choose Paris Region / 6



## NOUVEAU

## Atelier parcours et cartographies de l'expérience visiteur

Suite à la matinale du 19 septembre 2023 qui a permis de présenter différentes cartographies de l'expérience, nous proposons de construire les vôtres lors d'une journée de travail.

## Objectifs

- Comprendre les différentes cartographies, leurs qualités, leurs complémentarités
- Se servir d'un outil de cartographie gratuit
- Construire un parcours visiteur, une carte d'expérience ou un service blueprint pour votre structure

## Public/Prérequis

Direction ou salarié en charge de cette réflexion en interne. Avoir un projet existant ou futur autour d'un produit ou d'une expérience. Ordinateur portable obligatoire.

## Tarif/Nombre de participants

Pris en charge par Choose Paris Region / 6 à 8



## Découvrir et prendre en main Apidae

## Objectifs

- Connaître le fonctionnement du réseau et le rôle de chacun des acteurs dans les usages d'Apidae (Savoir)
- Connaître l'organisation des données dans Apidae, les types de fiche et leurs relations (Savoir)
- Être autonome dans la mise à jour d'Apidae, conformément aux attentes du réseau (Savoir-Faire)
- Retrouver les données disponibles pour renseigner le client (Savoir-Faire)

## Public/Prérequis

Futur utilisateur ayant en charge la supervision des remontées Apidae pour un projet web au sens large. Aucune connaissance d'Apidae n'est requise. Le stagiaire doit disposer d'un compte utilisateur individuel pour accéder à Apidae. Ordinateur portable obligatoire.

## Tarif/Nombre de participants

Pris en charge par Choose Paris Region / 6 à 8



**Le nombre minimal de participants aux formations est fixé à 6.**

**Toute absence ou désinscription tardive à une formation risque d'entraîner son annulation pour tous les participants.**

**FORMATIONS  
OFFICES DE TOURISME**

# FORMATIONS OFFICES DE TOURISME

- Plan de formation collectif régional
- 10 formations ouvertes à tous les salariés des organismes institutionnels du tourisme

## Personnel de droit privé adhérent à l'AFDAS

Ces formations sont prises en charge intégralement par l'OPCO sur une enveloppe spécifique régionale permettant aux organismes du tourisme de droit privé d'en bénéficier à titre gratuit sous condition d'être à jour de leur cotisation. Aucune demande de prise en charge auprès de l'OPCO n'est à faire lors de l'inscription en ligne. Choose Paris Region reviendra vers vous le premier jour de la formation pour vous communiquer les éléments à transmettre à l'OPCO.

## Personnel de droit public

Ces formations sont ouvertes au personnel de droit public mais à la charge de la structure. Le tarif est dégressif en fonction du nombre de participants.

## Développer le marché du tourisme d'affaires

### Objectifs

- Connaître les nouveaux indicateurs de la demande des entreprises
- Être en mesure de proposer une offre de prestations et de services
- Créer et piloter votre stratégie commerciale sur le marché corporate
- Mettre en place vos actions
- Comment fidéliser les entreprises ?
- Les erreurs à ne pas commettre face à cette clientèle très exigeante

### Public/Prérequis

Être chargé de la commercialisation et/ou de la filière tourisme d'affaires dans un office de tourisme.



## Affirmer un positionnement "territoire rando"

### Objectifs

- Maîtriser la technique de conception de produits touristiques
- Bien connaître les réseaux de commercialisation des produits touristiques
- Assurer la veille d'un produit touristique

### Public/Prérequis

Conseillers en séjours, chargés de la commercialisation de séjours.



## Animer des réunions participatives et créatives avec ses acteurs locaux

### Objectifs

- Organiser des focus-groupes de la préparation à la restitution et la communication des résultats
- Identifier les bonnes méthodes et les bons outils d'animation en fonction des objectifs
- Utiliser des techniques d'animation simples en appliquant les bonnes pratiques

### Public/Prérequis

Chargé d'accompagnement des prestataires, chef de projets dans tous les domaines impliquant l'implication des prestataires et acteurs.



Toute absence ou désinscription tardive à une formation risque d'entraîner son annulation pour tous les participants.



## Concevoir et valoriser des expériences touristiques durables

### Objectifs

- Comprendre les différents aspects et enjeux d'une expérience durable
- Acquérir une méthodologie pour concevoir un produit packagé expérientiel et durable
- Valoriser et marketer une expérience durable pour la rendre attractive

### Public/Prérequis

Chargés de marketing, commercialisation, production offre, communication et Direction.

JUIN  
6+7  
en présentiel  
(14h)

## Travailler plus efficacement avec ChatGPT et les outils d'intelligence artificielle

### Objectifs

- Transformer Chat GPT en un assistant personnel
- Découvrir et appliquer différents outils d'intelligence artificielle au quotidien
- Utiliser l'intelligence artificielle au service de vos projets professionnels

### Public/Prérequis

Tout collaborateur curieux et à l'aise avec Internet.

JUIN  
25  
en présentiel  
(7h)

## Rédiger pour le web : séduire et se référencer

### Objectifs

- Savoir rédiger et adapter ses contenus pour son site web, ses réseaux sociaux
- Comprendre le fonctionnement et les enjeux de la qualité rédactionnelle d'un contenu
- Optimiser ses contenus pour les moteurs de recherche

### Public/Prérequis

Être missionné sur de la création de contenus rédactionnels.

SEPTEMBRE  
10+11  
en présentiel  
(14h)

## Mettre en place un observatoire de destination

### Objectifs

- Connaître les enjeux liés à l'observation touristique
- Identifier les sources de données disponibles
- Savoir utiliser des outils de recueil et de traitement des données
- Être capable de produire des indicateurs marketing et socio-économiques
- Savoir présenter et diffuser les résultats de l'observation

### Public/Prérequis

Directions, personnes en charge de l'observation.

OCTOBRE  
3+4  
en présentiel  
(14h)

## Concevoir son projet d'accueil hors les murs

### Objectifs

- Identifier les questions à se poser avant de se lancer dans son projet et faire le lien avec la démarche de SADI (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information) sur son territoire
- Disposer des éléments nécessaires pour bâtir un projet d'accueil hors les murs attractif, engageant et identitaire
- Appliquer la méthode appropriée pour bien concevoir son projet d'accueil hors les murs : chaque stagiaire repart en fin de formation avec son plan d'actions personnalisé

### Public/Prérequis

Responsable accueil, Direction.

OCTOBRE  
17+18  
en présentiel  
(14h)



## Piloter et booster sa stratégie commerciale globale

### Objectifs

- Mettre en place une stratégie commerciale partagée avec les acteurs touristiques de son territoire et développer un partenariat commercial avec les socio professionnels
- Identifier de nouvelles opportunités commerciales à exploiter et se positionner sur de nouveaux marchés
- Se démarquer grâce à une politique commerciale décalée et innovante
- Savoir définir la gamme de produits à commercialiser et y intégrer une stratégie de services
- Définir des indicateurs de pilotage et décliner un plan d'actions commerciales

### Public/Prérequis

Avoir une stratégie commerciale dans son office de tourisme.

NOVEMBRE  
7+8  
en présentiel  
+  
21  
en visio  
(21h)

## Réaliser des campagnes publicitaires percutantes sur les réseaux sociaux

### Objectifs

- Comprendre et maîtriser les fonctionnalités de la plate-forme Meta
- Créer une campagne de publicité efficace assortie d'indicateurs pertinents
- Identifier les bonnes pratiques visuelles et rédactionnelles et savoir les appliquer

### Public/Prérequis

Community manager, webmarketeur.

NOVEMBRE  
28  
en distanciel  
(7h)  
+  
DÉCEMBRE  
10  
en distanciel  
(2h)

# WEBINAIRES

# WEBINAIRES

- Session gratuite, sur inscription
- Formats courts et ciblés
- Rencontre avec des experts



MARS  
19  
(2h)

## Panorama de l'IA générative

L'IA générative fait l'actualité depuis plus d'un an. Et ses promesses sont nombreuses : créer des services à forte valeur ajoutée, d'assister les hommes dans leur quotidien, d'automatiser les tâches répétitives... Trop beau pour être vrai ?

Président de Conjecto, Romain Bovyn est féru de web sémantique, de développement et de data, et passionné par les enjeux de l'IA sur lesquels il a formé de très nombreux professionnels.

Lors de ce webinaire, il vous proposera d'aborder les idées reçues, le fonctionnement et les usages de l'IA générative, de participer à un challenge en groupe autour du prompting avec une IA générative dédiée à l'image, et d'explorer les méthodes pour parvenir au meilleur résultat. Le tout sera conclu par un débrief des bonnes pratiques de la rédaction de prompt illustré d'exemples et de méthodes pour intégrer l'IA générative dans son quotidien.

MAI  
28  
(1h30)

## Le parcours client et l'interculturalité

En tant qu'acteur du tourisme d'une destination à vocation internationale, créer une expérience mémorable passe par une compréhension profonde de la gestion de l'interculturalité. A quelques mois des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris, il est important d'avoir les clés pour assurer un accueil inclusif adapté à travers tous les services et le parcours client.

Vivien Ivanyi, auto-entrepreneur, multiculturelle, a vécu sur 4 continents (Europe, Moyen Orient, Asie et Amérique du Nord) et travaille au quotidien sur le décryptage des comportements, les besoins des consommateurs dans les domaines du marketing, de la formation et du coaching, pour et avec des acteurs du tourisme et de l'hôtellerie.

Comprendre les attentes à chaque étape du parcours clients de l'avant-arrivée à l'après-départ. Comprendre les différents points sur lesquels nous pouvons avoir un impact en matière d'accueil. Mieux connaître et identifier les codes culturels, les attitudes et les bonnes postures à adopter. Conseils et astuces vous seront partagés pour mieux communiquer dans une variété de situations.

JUIN  
18  
(1h30)

## Accueil des visiteurs en situation de handicap à l'occasion de grands événements

Chargée de mission Accessibilité et référente Tourisme et Handicap à Choose Paris Region, Charlotte Vella vous présentera une approche inclusive et pratique de l'accueil des visiteurs en situation de handicap à l'occasion de grands événements.

Anticiper les besoins spécifiques, naviguer dans les aspects logistiques liés à l'accessibilité, créer une expérience positive pour tous.

Des conseils concrets seront partagés, permettant aux participants de devenir des acteurs clés dans la promotion de l'inclusion lors d'événements d'envergure.

OCTOBRE  
8  
(1h30)

## L'évolution des comportements depuis la pandémie orientée autour de l'expérience, le staycation et le tourisme responsable

Directeur Général d'Inflexia, sur le web depuis 1996, Kevin Gallot suit l'évolution du web et l'émergence de nouveaux usages, enseignant marketing à l'Université de Limoges et l'ENSIL.

Il présentera comment : "le monde a changé, et avec lui, notre façon de voyager. La pandémie a bouleversé nos comportements, nos envies et nos besoins. Comment le secteur du tourisme s'adapte-t-il à ces nouvelles exigences ? Comment pouvons-nous voyager de manière plus responsable, plus authentique et plus locale ?"

En effet, la pandémie que nous avons tous vécu (et subi) a non seulement changé notre manière de voir le monde, mais aussi notre façon de le parcourir. Elle a repensé notre rapport au voyage, à l'environnement, à la localité et à l'expérience en elle-même.

Il abordera comment ces changements de comportements influencent l'industrie du tourisme et comment les professionnels peuvent s'y adapter.

Visionnables également en replay

**MATINALES**

## MATINALES

*Aide à la décision, recherche de solutions, partage d'expériences... les matinales de Choose Paris Region accompagnent vos choix stratégiques.*

- Sessions gratuites de maximum 3h30, sur inscription
- Rencontre avec des experts
- Echanges entre acteurs du tourisme



### Le réveil des touristes chinois ?

2024 s'annonce sous les meilleurs auspices pour ceux et celles qui souhaitent s'ouvrir à la Chine. Placée sous le signe du dragon, symbole de puissance et de succès pour les Chinois, cette année sera celle du tourisme culturel franco-chinois qui célébrera également le 60<sup>e</sup> anniversaire de l'établissement des relations diplomatiques entre la France et la Chine. Ces événements seront l'occasion de nouer ou resserrer des liens que la pandémie de Covid 19 avait rendu fragiles. Le China Workshop 2024, organisé en partenariat avec ID Travel Pro, Visit Paris Region et Paris je t'aime, fera partie de ces événements marquants de l'année qui favoriseront les rencontres, les échanges et les coopérations entre ces deux pays.

Ce sera l'occasion, la veille de ce workshop, de :

- Construire ce lien avec le marché chinois
- Développer les compétences clés en matière d'accueil touristique de la clientèle chinoise
- Informer de la situation, des tendances et des nouvelles pratiques du tourisme chinois à l'aube de 2024
- Initier à des outils de compréhension des codes socioculturels chinois

#### Public

Professionnel du tourisme en charge de valoriser l'attractivité territoriale de la destination, d'accueillir des visiteurs chinois. Responsable promotion et responsables commerciaux tous secteurs du tourisme.



### Panorama de l'activité touristique en Île-de-France

Grâce à ses dispositifs d'études, d'observation et de veille, l'équipe Etudes et Observation de Choose Paris Region vous fournira les éléments clés de compréhension des marchés touristiques en Île-de-France pour la mise en œuvre de vos stratégies marketing et de communication.

- Connaître les évolutions de la demande touristique de la destination pour mieux identifier les opportunités de croissance
- Comprendre les attentes, les comportements et les intérêts des clientèles touristiques
- Mieux adapter l'offre, la distribution et la promotion aux différents marchés touristiques

#### Public

Tout professionnel du tourisme et de la culture en charge du développement des offres et des clientèles, de l'accueil et du développement des offres touristiques.

## PARCOURS E-LEARNING

*Améliorez l'accueil des touristes : jeux, quiz, fiches pratiques, mises en situation... Vous êtes responsable des ressources humaines, manager d'une équipe d'accueil, responsable qualité... ces modules en ligne sont faits pour animer vos équipes.*

### Destination Impressionnisme



Deviendrez-vous l'ambassadeur d'une destination unique au monde ?

### Réussir l'accueil et le service en France



Ce MOOC élaboré par Esprit de Service France fait peau neuve. Le contenu révisité est plus condensé, dans un format de 4 x 15 minutes et axée sur quatre chapitres déterminants :

- Qu'est-ce que l'esprit de service ?
- Écouter
- S'adapter
- Faciliter

Tarif  
12 € TTC

