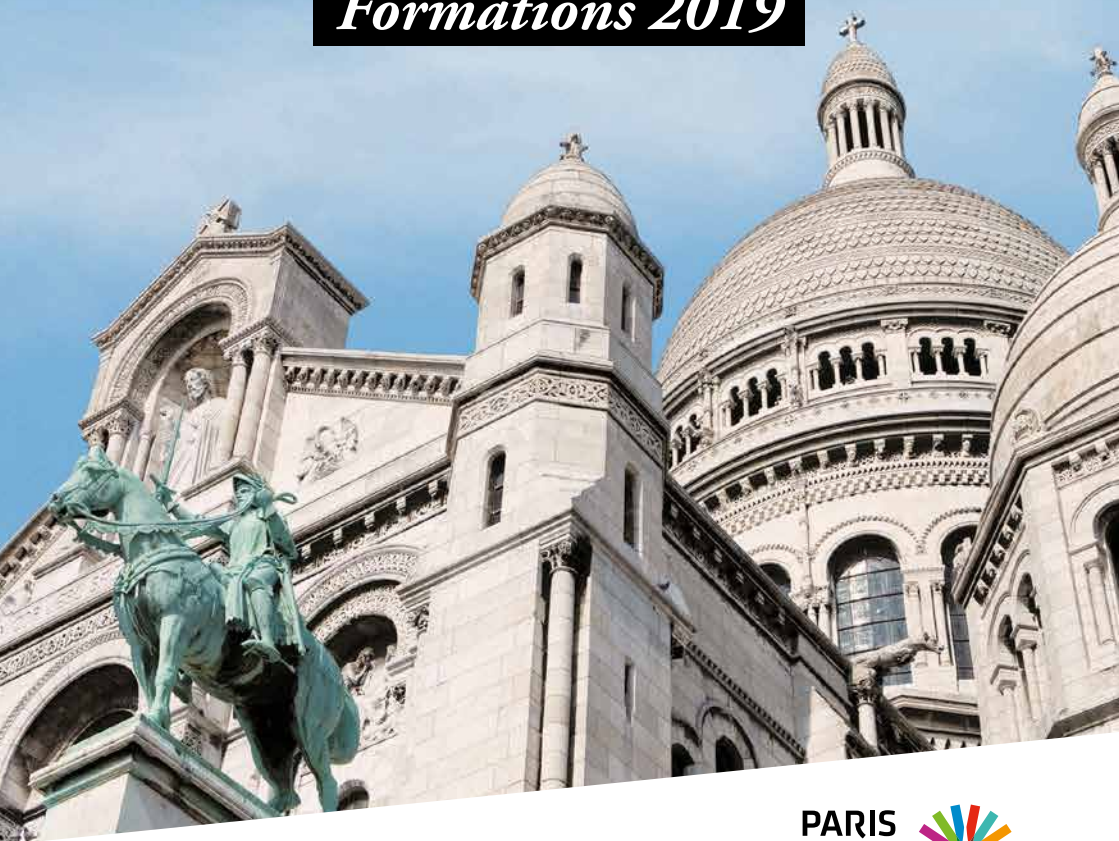




INCUBATEUR DE VALEURS

Formations 2019



1

OBJECTIF COMMUN : L'ENCHANTEMENT VISITEUR



25
**formateurs
mobilisés**

au côté des intervenants du CRT



950
stagiaires

inscrits en 2017



36
actions proposées

pour tous les acteurs du tourisme des
secteurs publics et privés



4
**façons de se
professionnaliser**

EN SAVOIR

Retrouvez le programme
complet et actualisé
sur pro.visitparisregion.com



NOUS CONTACTER

01 73 00 77 76
formation@visitparisregion.com



VOUS INSCRIRE

Inscrivez-vous sur
pro.visitparisregion.com



LE CRT VOUS ACCOMPAGNE À 360°

*Observer, analyser, anticiper.
S'inspirer, accélérer, se renouveler.
Libérer les énergies et mettre en synergie.
Imaginer demain pour innover
au quotidien.*

*Accélérateur de transformations, explorateur
de tendances, décodeur de points de vue,
agitateur d'émotions...*

*Le Comité Régional du Tourisme,
par les ressources, les outils, l'accompagnement
et le réseau qu'il met en place, vous aide
à développer et distribuer une offre
qualitative, innovante
et adaptée, à 360° !*


en savoir plus



Le portail du CRT

Retrouvez en détail toutes
les formations et accédez
aux formulaires d'inscription
sur pro.visitparisregion.com

VOTRE PROGRAMME DE FORMATIONS



6 formations inter-filières

• 13 et 27 juin 2019

Pour une expérience de service réussie, cultivez l'accueil sur mesure !

(14h) - Page 4

• De septembre à novembre 2019

Faire la promotion de son offre touristique en anglais, allemand, espagnol ou italien
Certifications TOEIC ou LEVELTEL incluses

(24h) - Page 4

• 23 et 24 septembre 2019

Rendre un événement accessible

(14h) - Page 5

• 10 et 11 octobre 2019

Créer une visite animée pour les tout-petits

(14h) - Page 5

• 14 et 15 novembre 2019

Utiliser l'expérience pour ses visites guidées

(14h) - Page 5

• 27 novembre 2019

L'enchantement client, source de mobilisation des équipes

(7h) - Page 5

10

formations Offices de Tourisme

• 8 février 2019

Mettre en pratique la mise en conformité
RGPD dans son Office de Tourisme

(7h) - Page 6

• 18 et 19 février 2019

Mise en œuvre de la réforme
du droit du travail et application
selon la CCN n° 3175

(14h) - Page 6

• 21 et 22 mars 2019

Promouvoir sa destination sur les réseaux
sociaux dans une approche « multicanal »,
basée sur une stratégie de contenu

(14h) - Page 7

• 11 avril 2019

Intégrer le numérique
dans les circuits de visite

(7h) - Page 7

• 15 avril 2019

Alimenter son projet numérique avec Apidae

(7h) - Page 7

• 18, 19 avril et 20 mai 2019

Concevoir et mettre en œuvre une stratégie
marketing pour son Office de Tourisme

(21h) - Page 7

• 23 et 24 mai 2019

Mettre en histoire un patrimoine

(14h) - Page 8

• 20 et 21 juin 2019

Utiliser la créativité pour développer
de nouveaux produits

(14h) - Page 8

• 16 et 17 septembre 2019

Gagner en efficacité
dans sa posture managériale

(14h) - Page 8

• 14 et 15 octobre 2019

Développer son potentiel de réactivité

(14h) - Page 8

17

matinales

• 5 mars 2019 à Paris

Présentation de marchés
(Scandinavie et Grande-Bretagne)

• 14 mars 2019 à Paris

Présentation de marchés
(Japon, Canada, Brésil et Mexique)

• 14 mars 2019 dans l'Essonne

Créer et animer sa page Facebook

(3h30) - Page 9

• 15 mars 2019 dans le Val-d'Oise

La gestion des avis en ligne

(3h30) - Page 10

• 19 mars 2019 à Paris

Personnalisation du service

(3h30) - Page 10

• 22 mars 2019 à Paris

Présentation de marché (CEI)

Page 9

• 26 mars 2019 à Fontainebleau

Créer et animer sa page Facebook

(3h30) - Page 9

• 16 mai 2019 à Paris

Entrer en conversation
avec les touristes chinois

(3h30) - Page 10

• 4 juin 2019 à Paris

Créer l'émotion visiteur

(3h30) - Page 10

• 6 juin 2019 à Issy-les-Moulineaux

Mieux connaître et accueillir
les clientèles chinoises

(3h30) - Page 11

• 7 juin 2019 à Paris

Comprendre l'autisme pour mieux accueillir

(3h30) - Page 11

• 20 septembre 2019 à Paris

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

(3h30) - Page 11

• 27 septembre 2019 à Paris

Panorama des grands événements 2020-2021

(3h30) - Page 11

• 4 octobre 2019 à Paris

Développer une expérience esthétique

(3h30) - Page 13

• 8 octobre 2019 à Paris

Initiation à la langue des signes française

(3h30) - Page 13

• 17 octobre 2019 à Paris

Les clientèles internationales
des sites impressionnistes

(3h30) - Page 13

• 19 novembre 2019 à Paris

De la promesse de marque
à l'expérience visiteur

(3h30) - Page 13

3

e-learning

• Toute l'année

Reflexe accessibilité

45 mn - Page 15

• Toute l'année

Destination Paris Île-de-France

45 mn - Page 15

• Toute l'année

Repères interculturels

45 mn - Page 15



FORMATIONS INTER-FILIÈRES

*Sessions
ouvertes
à tous les
acteurs*

*Contenus
ciblés pour les
professionnels
franciliens*

*formations
conformes aux
exigences qualité
des OPCO*

Pour une expérience de service réussie, cultivez l'accueil sur mesure !

OBJECTIFS

- Identifier les étapes d'un accueil réussi et enchanteur.
- Valoriser ses points forts.
- S'approprier les postures et les expressions qui favorisent un service de qualité.
- Construire une expérience de visite personnalisée selon le profil des clients.
- Mises en situation et nombreux cas pratiques.

PUBLIC/PRÉREQUIS

Professionnel débutant dans l'expérience d'accueil ou souhaitant remobiliser ses compétences sur ce sujet.

Tarif : 400 € HT

6 à 12 participants

Dates : 13 et 27 juin 2019 (14h)



Certification incluse

Faire la promotion de son offre touristique en anglais, allemand, espagnol ou italien

OBJECTIFS

- Améliorer sa capacité à faire la promotion de son offre touristique en anglais/ allemand/espagnol ou italien.
- Adopter des réflexes de vente proactive envers les visiteurs étrangers.
- Proposer un service répondant aux attentes des visiteurs étrangers.
- Consolider un discours commercial.

PUBLIC/PRÉREQUIS

Professionnel du tourisme d'un niveau élémentaire à confirmer. Une évaluation de niveau sera organisée en amont des sessions.

Tarifs :

Espagnol/italien/allemand : 925 €

(certification LEVElTEL incluse).

Anglais : 965 € (certification TOEIC incluse)

4 à 5 participants

Dates : De septembre à novembre 2019

(24h : 3 journées de 8h,

déjeuners immersifs inclus)

Rendre un événement accessible

OBJECTIFS

- Définir ce qu'est un événement universellement accessible.
- Développer les outils nécessaires pour créer, rendre et évaluer un événement accessible.
- Approfondir ses connaissances sur les publics dits « à besoins spécifiques », dont les personnes en situation de handicap, et réfléchir sur l'accompagnement et les diverses prises en charge possibles.
- Réfléchir au niveau de participation des personnes dites « à besoins spécifiques » dans le cadre d'un événement à partir de « l'échelle de la participation ».
- Appréhender les notions d'intégration/inclusion, compensation/adaptation et d'accessibilité universelle.
- S'approprier les différents textes législatifs et réglementaires sur la question du handicap dans le cadre de la mise en place d'un événement.

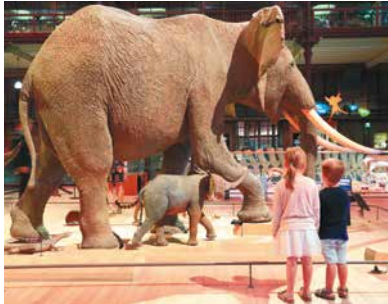
PUBLIC/PRÉREQUIS

Professionnel du tourisme avec un projet d'organisation d'événements (exposition, festival, visite...).

Tarif : 570 € HT

6 à 15 participants

Dates : 23 et 24 septembre 2019 (14h)



Créer une visite animée pour les tout-petits

OBJECTIFS

- Appréhender les aptitudes et capacités des enfants selon leurs âges.
- Comprendre les besoins et attentes des enseignants de maternelle dans le cadre d'une sortie scolaire.
- Différencier les besoins dans le cadre d'une sortie scolaire de ceux d'une sortie en famille avec un tout-petit.
- Comprendre les différentes phases de construction d'une visite.
- Travailler sur la création d'une visite ou séance pédagogique.
- Découvrir l'expérience de sites ayant mis en place des outils ou techniques d'animation adaptés au très jeune public.

PUBLIC/PRÉREQUIS

Guide, personnel d'office de tourisme, de site culturel ou de loisirs désireux de développer l'accueil des 0-6 ans.

Tarif : 450 € HT

7 à 12 participants

Date : 10 et 11 octobre 2019 (14h)



Utiliser l'expérience pour ses visites guidées

OBJECTIFS

- Donner les clés de la création d'une visite animée.
- Découvrir des outils et méthodes créatives.
- Savoir mettre en place un accueil bienveillant et un dialogue partagé.
- Tester sa visite et savoir la communiquer.

PUBLIC/PRÉREQUIS

Professionnel du tourisme souhaitant transformer l'animation de ses visites guidées.

Tarif : 450 € HT

7 à 12 participants

Date : 14 et 15 novembre 2019 (14h)

L'enchantement client, source de mobilisation des équipes

OBJECTIFS

- Mesurer l'impact de la mise en place de l'expérience client au sein de son organisation.
- Comprendre la force de la mobilisation générale pour un sens commun.
- Se positionner en manager « coach » de l'enchantement client.

PUBLIC/PRÉREQUIS

Manager, responsable, chef d'équipe d'organisation touristique.

Tarif : 250 € HT

6 à 12 participants

Dates : 27 novembre 2019 (7h)



allez plus loin



Repères 2018

Toutes nos études pour mieux connaître les visiteurs sont téléchargeables sur pro.visitparisregion.com, le portail professionnel du CRT.



FORMATIONS OFFICES DE TOURISME

Plan de
formation
collectif
régional

Actions cofinancées
par Agefos PME
et le CRT
Paris Île-de-France

Toute inscription
est ferme et engage
la structure



Mettre en pratique la mise en conformité RGPD dans son Office de Tourisme

OBJECTIFS

- Mieux connaître et appréhender le règlement général de la protection des données.
- Identifier la fonction et les missions du délégué à la protection des données.

PUBLIC/PRÉREQUIS

Personnel en charge de la mise en conformité.

6 à 15 participants

Date : 8 février 2019 (7h)

Mise en œuvre de la réforme du droit du travail et application selon la CCN n° 3175

OBJECTIFS

- Optimiser la gestion des ressources humaines et mettre à niveau la connaissance en droit du travail et social.
- Appréhender l'application des ordonnances et décrets en matière de droit du travail (loi Macron 2).
- Actualiser ses connaissances sur l'évolution du droit du travail et de la CCN n° 3175.

PUBLIC/PRÉREQUIS

Manager et chargé des ressources humaines, DAF, comptable.

6 à 15 participants

Date : 18 et 19 février 2019 (14h)

EN SAVOIR



Retrouvez le programme
complet et actualisé
sur pro.visitparisregion.com

Promouvoir sa destination sur les réseaux sociaux dans une approche « multicanal », basée sur une stratégie de contenu

OBJECTIFS

- Comprendre les différents réseaux sociaux, leurs fonctionnalités et principes de fonctionnement clés pour faire les bons choix stratégiques.
- Comprendre les mécanismes d'une stratégie de contenu.
- Connaître les principaux outils (de veille, de publication et création de contenu...) utiles dans la mise en œuvre d'une stratégie de contenu multicanal.
- Maîtriser les bases des fonctionnalités publicitaires de Facebook et Instagram.
- Développer ses compétences en matière de diffusion de contenu « multicanal ».
- Être en mesure d'affiner sa ligne éditoriale et de poser les bases d'une stratégie de contenu cohérente et efficace.

PUBLIC/PRÉREQUIS

Directeur, chargé de mission e-tourisme ou e-marketing, webmaster, community manager ou tout autre profil en charge de la promotion de sa destination sur le web.

Être en possession des principales orientations marketing de sa structure :

- Au moins 2 cibles de clientèles,
- Au moins 3 avantages concurrentiels,
- 3 thématiques majeures (événements, monuments, activités en lien avec les avantages concurrentiels) pour une mise en œuvre directement opérationnelle.

Avoir un minimum de connaissances sur les réseaux sociaux ou bien s'engager à un travail personnel préalable pour compenser le niveau. Préparer la formation en travaillant sur les documents stratégiques fournis par le formateur en amont de la formation et en testant les outils recommandés.

6 à 12 participants

Date : 21 et 22 mars 2019 (14h)

Intégrer le numérique dans les circuits de visite

OBJECTIFS

- Comprendre comment exploiter les outils numériques pour des circuits touristiques.
- Connaître les usages techniques, et technologiques.
- Connaître les principaux acteurs, leurs produits innovants, leur savoir-faire et avoir une idée des coûts de réalisation.
- Apprendre à utiliser des outils pour la création de circuits.

PUBLIC/PRÉREQUIS

Manager, animateur numérique de territoire, salarié en charge du développement numérique.

6 à 12 participants

Date : 11 avril 2019 (7h)

Alimenter son projet numérique avec Apidae

OBJECTIFS

- Identifier chaque étape du processus pour optimiser le référencement des prestataires.
- Être à même, à la fin de la formation, d'identifier en toute autonomie les possibles origines d'anomalies.
- Savoir comment réagir face aux différents problèmes d'interfaçage rencontrés.
- Comprendre le fonctionnement des étapes de l'alimentation d'un projet numérique.
- Paramétrer et administrer un projet numérique dans Apidae.
- Comprendre et traiter les problèmes de remontées de fiches sur un projet numérique.

PUBLIC/PRÉREQUIS

Utilisateur ayant en charge la supervision des remontées Apidae pour un projet web au sens large.

Disposer d'un compte utilisateur pour accéder à Apidae (a minima gestionnaire de projet). Avoir acquis les connaissances élémentaires.

7 à 10 participants

Date : 15 avril 2019 (7h)



Concevoir et mettre en œuvre une stratégie marketing pour son Office de Tourisme

OBJECTIFS

- Acquérir les réflexes d'utilisation de la démarche marketing (stratégique, opérationnel et territorial).
- Élaborer une stratégie marketing et décliner son plan d'action opérationnel.
- Prioriser les cibles marketing pertinentes et mettre les clients existants et potentiels au centre des préoccupations.
- Définir un plan d'action opérationnel appliqué à chaque situation particulière.
- S'approprier la méthode et les outils simples et adaptés pour construire sa propre stratégie marketing.
- Approcher les différentes phases de la mise en marché des produits ou prestations (diagnostic, analyse, conception de produits et élaboration des prix, communication, promotion, commercialisation).

PUBLIC/PRÉREQUIS

Directeur, responsable ou référent marketing de l'Office de Tourisme.

6 à 12 participants

Dates : 18, 19 avril et 20 mai 2019 (21h)

Mettre en histoire un patrimoine

OBJECTIFS

- Créer un univers imaginaire ou légendaire autour de son site ou territoire.
- Comprendre la puissance et l'efficacité de l'imaginaire lors d'une visite.
- Enrichir l'imaginaire autour d'un personnage historique réel.
- Savoir utiliser les émotions qui émanent d'un décor réel ou reconstruit.
- Découvrir les utilisations concrètes de la mise en histoire pour ses visites.

PUBLIC/PRÉREQUIS

Guide ou personnel en charge de l'animation du patrimoine dans son Office de Tourisme souhaitant enrichir ses visites.

6 à 12 participants

Dates : 23 et 24 mai 2019 (14h)



Utiliser la créativité pour développer de nouveaux produits

OBJECTIFS

- S'approprier les principes de la pensée créative.
- Faire émerger des projets commerciaux, voire organisationnels.
- Produire un ou plusieurs projets créatifs applicables dans les Offices de Tourisme.
- Déployer l'utilisation de certains outils de créativité dans sa structure.
- Favoriser le travail collaboratif entre les équipes, de manière à générer davantage de performances et d'efficacité des Offices du Tourisme.

PUBLIC/PRÉREQUIS

Personnel d'Office de Tourisme. Avoir un projet d'offres ou de processus innovants.

6 à 15 participants

Dates : 20 et 21 juin 2019 (14h)

Gagner en efficacité dans sa posture managériale

OBJECTIFS

- Gagner en efficacité sur soi et son équipe pour incarner sa posture managériale.
- S'adapter à ses interlocuteurs en fonction de leur profil et comportement.
- Adopter une posture de manager coach pour faire grandir son équipe.
- Maîtriser son temps en fonction de ses priorités.

PUBLIC/PRÉREQUIS

Directeur, responsable, manager opérationnel ayant, à l'issue de la formation, la latitude de mettre en œuvre les recommandations et bonnes pratiques délivrées au cours de ces journées.

6 à 12 participants

Dates : 16 et 17 septembre 2019 (14h)

Développer son potentiel de réactivité

OBJECTIFS

Cette formation aborde les principaux aspects de la communication orale à travers la confiance en soi. Véritable boîte à outils, elle offre des solutions adaptées aux problématiques de chacun. La formation permet d'acquérir des outils efficaces pour communiquer à l'oral avec aisance et naturel dans un cadre professionnel :

- Maîtriser les techniques d'expression orale pour acquérir plus d'assurance et d'aisance : ressentir sa posture ; mobiliser et gérer l'énergie.
- Développer le regard et l'écoute ; prendre conscience de soi face à l'autre ; gérer l'espace ; identifier sa voix et maîtriser son souffle.
- Utiliser avec efficacité ses différents moyens d'expression, et en particulier le langage non verbal pour renforcer l'efficacité et l'impact des interventions.
- Apprendre à gérer le stress engendré par l'intervention orale en public : entraînement physique des appuis, jeux d'acteurs.
- Faire face à l'imprévu ; rester réactif et créatif face à la déstabilisation ; se faire confiance.

PUBLIC/PRÉREQUIS

Toutes fonctions au sein d'un Office de Tourisme.

6 à 12 participants

Dates : 14 et 15 octobre 2019 (14h)

VOUS INSCRIRE

Inscrivez-vous sur
pro.visitparisregion.com





MATINALES

*Sessions de
3h30 gratuites,
sur inscription*

*Interventions
réalisées par
des experts*

*Des temps d'échanges
privilegiés entre
acteurs du tourisme*

Présentations de marchés

THÉMATIQUE

Mieux connaître vos clients pour mieux commercialiser vos produits : c'est ce que vous propose chaque année le Comité Régional du Tourisme en organisant plusieurs présentations de marchés, en collaboration avec les Directeurs des bureaux Atout France concernés.

Chiffres clés, profils de clientèles loisirs et affaires, actions et recommandations stratégiques sont au programme de ces échanges entre les équipes du CRT et les professionnels franciliens.

PUBLIC

Responsable promotion et responsable commercial tous secteurs du tourisme.

Dates :

5 mars 2019

Matin : Scandinavie et Grande-Bretagne

14 mars 2019

Matin : Japon et Canada

Après-midi : Brésil et Mexique

22 mars 2019

Matin : CEI

Créer et animer sa page Facebook

THÉMATIQUE

Connaître les bonnes pratiques pour une utilisation professionnelle de Facebook. Savoir créer sa page, la paramétrer et l'animer.

Être capable de développer et fidéliser sa communauté et son image de marque.

PUBLIC

Professionnel du tourisme.

Dates :

14 mars 2019 en Essonne (3h30)

26 mars 2019 à Fontainebleau (3h30)





La gestion des avis en ligne

THÉMATIQUE

La recommandation sociale via les réseaux sociaux est un phénomène de masse auquel se confronte l'ensemble des acteurs du tourisme.

Comment prendre en compte ces avis ? Quelle importance leur donner ? Comment maîtriser son image ? Faut-il réagir et de quelle façon ? Tour d'horizon (chiffres, analyses) et présentation de solutions potentielles.

PUBLIC

Direction des publics, direction marketing, community manager, hébergeur.

Date : 15 mars 2019 dans le Val-d'Oise (3h30)

Personnalisation du service

THÉMATIQUE

Anticiper les besoins des visiteurs et aller au-devant de leurs attentes est devenu une nécessité pour faire de son offre une expérience unique et inoubliable. Étudions ensemble les pratiques et les tendances réalisées dans différentes entreprises du secteur du tourisme, de la culture et des services.

PUBLIC

Manager de proximité, chef d'équipe, personne en charge des équipes d'accueil et des publics.

Date : 19 mars 2019 (3h30)



Entrer en conversation avec les touristes chinois

THÉMATIQUE

Se lancer à l'oral sans ouvrir un manuel de chinois. Décoder la communication non verbale des chinois. Apprendre les phrases clés pour briser la glace et entrer en relation. Cette initiation au chinois mandarin permettra de dédramatiser cette difficulté d'accès pour franchir la grande muraille de la langue chinoise, porte essentielle de la culture.

PUBLIC

Professionnel du tourisme au contact des visiteurs chinois.

Date : 16 mai 2019 à Paris (3h30)



Créer l'émotion visiteur

THÉMATIQUE

Vivez une expérience marquante. Prendre conscience de l'importance des émotions dans la relation client. Une approche stimulante pour mieux comprendre la force de nos émotions (et celles des touristes) et guider la perception de nos visiteurs. Cette matinale vous montrera comment magnifier l'expérience client. Sourires et étonnement garantis !

PUBLIC

Professionnel du tourisme.

Date : 4 juin 2019 (3h30)

Mieux connaître et accueillir les clientèles chinoises

THÉMATIQUE

Comprendre les touristes chinois et leurs spécificités socioculturelles pour mieux accueillir cette clientèle. Savoir décrypter leurs spécificités socioculturelles à partir de situations réelles. Gagner en bons réflexes et en confiance face aux visiteurs chinois.

PUBLIC

Professionnel du tourisme au contact des visiteurs chinois ou souhaitant développer ce marché.

Date : 6 juin 2019 à Issy-les-Moulineaux (3h30)

Comprendre l'autisme pour mieux accueillir

THÉMATIQUE

Comprendre le fonctionnement cognitif et sensoriel des personnes autistes pour adapter leur accueil et leur environnement en fonction de leurs besoins. Acquérir de bons réflexes simples et faciles à mettre en place pour rendre accessibles les lieux touristiques et culturels aux personnes autistes.

PUBLIC

Professionnel du tourisme en charge de l'accueil des publics, du développement de la qualité et ou de l'accessibilité.

Date : 7 juin 2019 (3h30)

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

THÉMATIQUE

Comprendre les clientèles touristiques de la destination Paris Île-de-France en termes de nationalités, profils, motifs de séjours et habitudes de voyage. Connaître les évolutions de l'offre d'hébergements touristiques et les projets hôteliers en Île-de-France, ainsi que les nouveaux concepts et les tendances en matière d'équipements et de services dans l'hôtellerie. Analyser le positionnement de Paris Île-de-France dans un contexte concurrentiel international. Proposer des solutions pour améliorer la qualité globale de la destination.

PUBLIC

Professionnel en charge de l'accueil ou du développement des offres touristiques.

Date : 20 septembre 2019 (3h30)

Panorama des grands événements 2020-2021

THÉMATIQUE

Le CRT conduit un travail de veille et de prospective en vue d'identifier les événements de demain, vecteurs d'attractivité pour la destination. Informer le visiteur, concevoir de nouveaux produits, renouveler son animation éditoriale... : quelles sont les grandes actualités 2020-2021 culture, sport et loisirs auxquelles vous adossez ?

PUBLIC

Professionnel en charge de l'accueil ou du développement des offres touristiques.

Date : 27 septembre 2019 (3h30)





Développer une expérience esthétique

THÉMATIQUE

À l'aube du positionnement stratégique de grandes destinations, un tourisme fait d'esthétisme, d'inspiration, et d'expériences touchant à la beauté semble émerger. Quelle est cette tendance qui va au-delà de la recherche du bien-être ?

À quelles attentes le tourisme qui inspire répond-il ? Avons-nous une place à prendre dans ce marché émergent ? Quelles expériences esthétiques pouvons-nous créer pour répondre à un nouveau besoin de sens ? Une matinale basée sur l'échange autour d'éléments très concrets présentés par l'intervenant.

PUBLIC

Professionnel du tourisme du secteur public ou privé.

Date : 4 octobre 2019 (3h30)

Initiation à la langue des signes française

THÉMATIQUE

La surdité est un handicap de la communication, dont les causes et les conséquences sont très différentes d'un individu à l'autre. Afin de permettre à chacun de découvrir le monde de la surdité de manière synthétique dans un contexte d'activité touristique, cette matinale traite avant tout de la communication entre personnes déficientes auditives et entendantes.

Cette initiation va permettre aux professionnels du tourisme de communiquer plus facilement avec des personnes malentendantes ou sourdes (signantes ou non).

PUBLIC

Professionnel du tourisme en charge de l'accueil des publics, du développement de la qualité et ou de l'accessibilité.

Date : 8 octobre 2019 (3h30)



allez plus loin



Décodeur 2018

Parce que la qualité passe par une bonne communication, retrouvez notre guide sur pro.visitparisregion.com, le portail professionnel du CRT.

Les clientèles internationales des sites impressionnistes

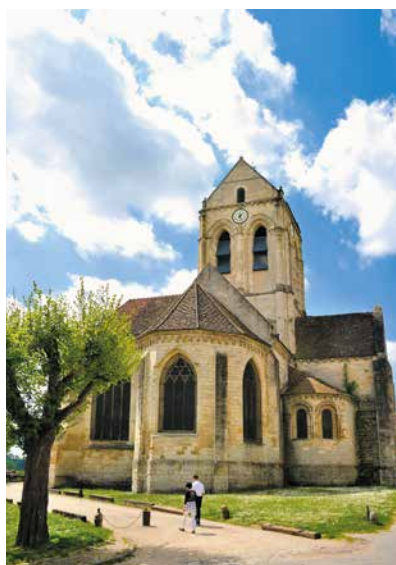
THÉMATIQUE

Comment et pourquoi le courant impressionniste a voyagé à travers le monde ? Quelles relations entretient-il avec d'autres cultures ? Quelles peuvent être les attentes particulières des clientèles internationales ? Cette matinale propose aux participants des clés pour mieux connaître et accueillir les clientèles cibles du Contrat de Destination Impressionnisme.

PUBLIC

Professionnel du tourisme des territoires franciliens et normands concernés par la thématique impressionnisme.

Date : 17 octobre 2019 (3h30)



De la promesse de marque à l'expérience visiteur

THÉMATIQUE

Une marque doit être la garantie d'une expérience de visite. Le développement du digital accroît les exigences du public et son désir d'être rassuré pour concrétiser l'achat. Observons ensemble les pratiques et les tendances de différentes entreprises du secteur du tourisme, de la culture et des services.

PUBLIC

Directeur, manager d'équipes, direction des publics et de la satisfaction client.

Date : 19 novembre 2019 (3h30)



E-LEARNING

Modules
en ligne
gratuits sur
inscription

Formats
courts
et ciblés

Plateforme
de progression
personnalisée

VOUS ÊTES responsable des ressources humaines, manager d'une équipe d'accueil, responsable qualité, ces modules en ligne sont faits pour animer vos équipes.

DÉCOUVREZ UN PARCOURS EN LIGNE

spécialement dédié à l'accueil. Invitez vos collaborateurs à suivre régulièrement des séquences. Le debrief en fin de parcours doit interroger les changements de pratiques professionnelles au sein des équipes.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Chaque salarié crée son compte et accède gratuitement à l'ensemble des offres e-learning. Il parcourt la formation à son rythme, aussi souvent qu'il le souhaite. Grâce à son compte personnel, il suit sa progression. Des fiches pratiques aident le manager à animer des points d'étape.

Le CRT est à disposition à tout moment pour conseiller ou orienter vers des formations.

Réflexe accessibilité

Expérimenter la diversité des publics et se sensibiliser à l'accueil universel.

45 mn de formation gratuite
Parcours sonorisé
Mises en situation, fiches pratiques imprimables, liens utiles...

Saurez-vous adopter le bon réflexe à l'égard des visiteurs à besoins spécifiques ? Pour le savoir, ce module conçu à la manière d'un serious game permet d'accueillir virtuellement neuf touristes en visite à Paris Île-de-France, et d'observer leurs réactions.

.....

Destination Paris Île-de-France

Visualiser la diversité de l'offre touristique en Île-de-France et tester ses connaissances.

45 mn de formation gratuite
Parcours sonorisé
Panorama des offres, quizz, test...

Au musée ou en plein air, entre amis ou en famille, que proposerez-vous à vos visiteurs ? Ce module aide à repérer la diversité des offres touristiques de la destination : patrimoine, shopping, gastronomie, vie nocturne... Découvrez aussi les sorties coups de cœur de nos visiteurs à travers les principaux chiffres de fréquentation.

Repères interculturels

Explorer les différences de perception, d'habitudes de voyage et de communication à travers le monde.

45 mn de formation gratuite
Parcours sonorisé
Jeux, test, fiches pratiques imprimables, liens utiles...

Sans stéréotype mais à partir d'expériences réelles, ce module vous entraîne dans le sillage de trois groupes de touristes internationaux, aux codes et usages variés. Adoptez successivement leurs points de vue et repérez avec eux les clés d'un accueil réussi.

EN SAVOIR



Retrouvez le programme complet et actualisé sur pro.visitparisregion.com



ET AUSSI...

*Au programme les années précédentes,
ces modules peuvent être mis en place
à tout moment à la demande :*

- *Les bénéfices d'un accueil pour tous*
- *Développer sa stratégie sur Instagram*
 - *La gestion des avis en ligne*
 - *Mises à jour Web :*
évolution des comportements
 - *Mettre en place une démarche
qualité à Paris Île-de-France*
 - *Mieux connaître et accueillir
les clientèles asiatiques*
- *Faire face aux actions violentes
et au risque terroriste*

Guide édité par le Comité Régional du Tourisme Paris Île-de-France,
11, rue du Faubourg-Poissonnière, 75009 Paris - pro.visitparisregion.com
• Directeur de la publication : Éric Jeunemaitre, Président du CRT Paris Île-de-France.
• Coordination : Direction de la Communication et des Contenus et Direction de la Qualité.
• Conseil, conception & réalisation : **TERRE DE SIENNE**
Tous droits réservés Comité Régional du Tourisme Paris Île-de-France.
• Crédits photos : CRT IDF : Tripelon-Jarry, Maisant, Blondin, Helsly.
Stock.adobe.com : alexbrylovkh, SFIO CRACHO, Gettyimages.

Imprimé en France par Corlet Imprimeur, 11-2018.

POUR ALLER PLUS LOIN

Le CRT se déplace

Délocalisation des formations et des Matinales

Toutes les actions de professionnalisation proposées peuvent être délocalisées, soit pour un territoire, soit pour une structure particulière.

Contact :
formation@visitparisregion.com

Le CRT s'adapte

Accompagnement sur mesure

Faire face à un incident, réorienter sa pratique professionnelle, mobiliser ses équipes... Le CRT développe un accompagnement sur mesure.

Contact :
formation@visitparisregion.com

EN SAVOIR



Retrouvez le programme complet et actualisé sur pro.visitparisregion.com

NOUS CONTACTER



01 73 00 77 76
formation@visitparisregion.com

VOUS INSCRIRE



Inscrivez-vous sur pro.visitparisregion.com

Le CRT vous accompagne À 360°

