

# PROGRAMME DE PROFESSIONNALISATION

des professionnels du tourisme en Limousin

2016



« Le Limousin vous emmène  
aux sources du Luxe »

Marketing territorial ●●●

Accueil, Marketing et Gestion de la Relation Client ●●●

Numérique ●●●



Depuis plusieurs années, l'enjeu du Plan Régional de Professionnalisation des Acteurs Touristiques (PRPAT) est d'être un outil au service du développement de la stratégie touristique du Limousin de par son appropriation par le plus grand nombre d'acteurs du tourisme en Limousin. Les formations proposées doivent permettre à chacun de s'approprier un contenu stratégique et opérationnel, technique et professionnel pour la satisfaction de nos visiteurs et clients.

Réalisé en concertation entre Agefos-PME Limousin, le FAFIH, Uniformation, OPCALIA, l'AFDAS, le CNFPT Limousin, l'Etat (DIRECCTE), La Région Aquitaine Limousin Poitou-Charentes et le CRT Limousin.



## LE PUBLIC

L'ensemble des actions de professionnalisation est ouvert aux acteurs et professionnels du tourisme de la région.

Les hôteliers, les restaurateurs, les gestionnaires de sites, les propriétaires de gîtes, de chambres d'hôtes, les hôteliers de plein air, les commerçants, les entreprises du savoir-faire limousin qu'ils soient salariés, non salariés, privés, publics, bénévoles, dirigeants, gérants, propriétaires, saisonniers, agents territoriaux, élus peuvent choisir leurs parcours de professionnalisation.



## PRECISIONS SUR LES TARIFS APPLIQUES (FRAIS D'INSCRIPTION)

### T6 Frais d'inscription

- 25 € par jour et par personne pour tous les acteurs et les professionnels touristiques du territoire Limousin (participations aux frais d'accueil et de salle)
- 25 € par jour et par personne pour tous les acteurs et les professionnels touristiques de la Région ALPC (participations aux frais d'accueil et de salle)
- 100 € par jour et par personne pour les acteurs autres (hors Région ALPC, consultants, organismes de formation, privés...)
- En revanche, les frais de restauration, de déplacement et d'hébergement seront à la charge des participants.

### POUR TOUTE ANNULATION

Toute annulation à une formation devra faire l'objet d'un email à l'adresse : [formation@tourisme-limousin.fr](mailto:formation@tourisme-limousin.fr)

- 25 € sont refacturés si le désistement intervient moins de 7 jours avant la formation,
- 50 € sont facturés si nous ne sommes pas prévenus de l'annulation.

Toute facture est adressée 7 jours avant la formation.

Dans le cas d'une annulation tardive pour raison médicale (arrêt de travail...) ou raison personnelle (acte de décès...), ces frais ne seront pas facturés sur justificatif.



## LES FORMATS DE PROFESSIONNALISATION

- ▶ **Rencontre** : Journée organisée par le CRT Limousin sur une thématique (Marque Limousin, Entreprises d'Excellence).
- ▶ **Formation** : Il s'agit d'une formation spécifique et thématique, d'une courte durée, assurée par un organisme de formation habilité et reconnu dans son domaine. La taille du groupe n'excède pas 16 personnes. Cette formation n'est ni certifiante ni diplômante.
- ▶ **Webséminaire** : Présentation à distance, de courte durée, assurée par un intervenant sur un sujet pointu ou d'actualité.



## A VOS INSCRIPTIONS, PRETS, PARTEZ !

Pour consulter le programme complet, prendre connaissance des tarifs et finaliser votre inscription :

[www.pro.tourismelimousin.com](http://www.pro.tourismelimousin.com)

Créez votre compte personnel, rendez-vous dans l'onglet "Professionnalisation", inscrivez-vous aux actions 2016 via le panier... vous recevrez alors toutes les informations relatives à ces rendez-vous.



## LE LIMOUSIN

VOUS EMMÈNE AUX  
**SOURCES DU LUXE**

# SOMMAIRE

## pages 4-5 ● Marketing territorial

- ▶ LIM1 - La 3ème Rencontre de la Marque Limousin (rencontre)
- ▶ LIM2 - Ouvrir mon entreprise d'excellence au public (rencontre)
- ▶ LIM3 - Connaître l'environnement touristique local et régional (rencontre)
- ▶ LIM4 - Connaître les clientèles du Limousin (webséminaire)
- ▶ LIM5 - Ouvrir mon entreprise au public (formation)
- ▶ LIM6 - Commercialisation : développer mon activité commerciale sur le marché des savoir-faire (formation)
- ▶ LIM7 - Connaître les richesses du savoir-faire en Limousin (formation)  
(session pour les limousins et session pour la Région Aquitaine Limousin Poitou-Charentes)
- ▶ LIM8 - Cuisiner le Limousin (formation)

## pages 6-7 ● Accueil, marketing, et gestion de la relation client

- ▶ LIM9 - Accueillir les clientèles en situation de handicap (formation)
- ▶ LIM10 - Améliorer son accueil en anglais (formation)
- ▶ LIM11 - L'excellence du service au quotidien (formation)
- ▶ LIM12 - Créer de véritables partenariats économiques (formation)
- ▶ LIM13 - Intégrer la vente dans mes pratiques professionnelles quotidiennes (formation)
- ▶ LIM14 - Construire un plan marketing opérationnel pour mon établissement (formation)
- ▶ LIM15 - Développer ses ventes sur le web, de sa stratégie aux actions e-marketing (approche HPA) (formation)
- ▶ LIM16 - Prospector et négocier de nouveaux marchés (formation)

## page 8 ●

## Numérique

- ▶ LIM17 - Faire de son site Internet un outil de développement commercial (niveau 1) (formation)
- ▶ LIM18 - Utiliser les leviers du e-marketing pour développer mon entreprise (niveau 2) (formation)
- ▶ LIM19 - Maîtriser sa communication sur les médias sociaux et les sites d'avis (formation)
- ▶ LIM20 - Mieux référencer mon site Internet (formation)

# MARKETING TERRITORIAL

## LIM1 - La 3ème Rencontre de la Marque Limousin 1 JOUR



### Contenu

Une journée de rencontre avec les adhérents à la Marque Limousin



### Dates et lieu

Date et lieu à définir



### Public

Tous les acteurs du Limousin

## LIM2 - Ouvrir mon entreprise d'excellence au public 1 JOUR



### Contenu

Une journée de rencontre avec les acteurs et les professionnels du Limousin sur le thème : «Ouvrir mon entreprise d'excellence au public»



### Dates et lieu

Date et lieu à définir



### Public

Tous les acteurs du Limousin

## LIM3 - Connaitre l'environnement touristique local et régional

1 JOUR



### Contenu

Une rencontre dans le but de renforcer les liens entre les entreprises et le secteur du tourisme institutionnel.



### Dates et lieu

Date et lieu à définir



### Public

Tous les acteurs du Limousin

## LIM4 - Connaitre les clientèles du Limousin

1 HEURE



### Contenu

Webseminaire pour mieux connaître les clientèles du Limousin.



### Dates et lieu

Date à définir / en ligne



### Public

Tous les acteurs du Limousin

## LIM5 - Ouvrir mon entreprise au public

2 JOURS



### Contenu

Ouvrir son entreprise ou une partie de son activité au public n'est pas une chose anodine car il faut faire face à des clients et à leurs exigences notamment. A l'issue de l'action, le participant sera en capacité de :

- Comprendre ce qu'ouvrir son entreprise ou son activité au public implique
- Identifier les avantages notables pour son activité professionnelle ?
- Construire un plan d'action pour adapter permettre à son entreprise d'accueillir du public.



### Dates et lieu

3 et 4 octobre 2016 / Limoges  
Intervenant : CCI du Limousin



### Public

Tous les acteurs et professionnels en Limousin ayant la volonté d'ouvrir son entreprise au public ou accueillant déjà des visiteurs.

## LIM6 - Commercialisation : développer mon activité commerciale sur le marché des savoir-faire

2 JOURS



### Contenu

Diagnostiquer les forces et les faiblesses de votre service commercial sur la clientèle des savoir-faire afin de définir votre stratégie de marketing opérationnel : positionnement, couples marchés/produits.



### Dates et lieu

9 et 10 mai 2016 / Limoges

Intervenant : [Tourisme/development](#)



### Public

Tous les acteurs du Limousin

## LIM7 - Connaitre les richesses du savoir-faire en Limousin

3 JOURS



### Contenu

Une formation pour faire un tour d'horizon précis et détaillé de l'histoire, de la géographie économique et de l'organisation spatiale des savoir-faire en Limousin.



### Dates et lieu

SESSION 1

Date à définir

Turenne / Aubusson / Limoges

SESSION 2

13 et 14 octobre 2016 / Limoges

Intervenant : [Greta Haute-Vienne](#)



### Public

SESSION 1 : Tous les acteurs du Limousin

SESSION 2 : tous les acteurs de la Région Aquitaine Limousin Poitou-Charentes

## LIM8 - Cuisiner le Limousin

3 JOURS



### Contenu

Cette formation sera organisée autour de 3 enjeux principaux :

- module « hygiène et sécurité »
- module « produits locaux et circuits courts »
- module « recettes et cuisine »



### Dates et lieu

30 et 31 mars

et 15 juin 2016 / Limoges

Intervenant : [Greta Haute-Vienne](#)



### Public

Tous les acteurs et professionnels du Limousin qui proposent à manger à ses clients

# ACCUEIL, MARKETING ET GESTION DE LA RELATION CLIENT

## LIM9 - Accueillir les clientèles en situation de handicap

2 JOURS



### Contenu

L'accueil des personnes en situation de handicap s'inscrit dans une démarche globale et volontaire de qualité et en accord avec les principes fondamentaux de la non-discrimination par l'intégration de tous dans le cadre de vacances et de loisirs.



### Dates et lieu

7 et 8 avril 2016 / Limoges  
Intervenant : DR Consultant



### Public

Tous les acteurs du Limousin

## LIM10 - Améliorer son accueil en anglais

2 JOURS



### Contenu

Formation organisée autour de 2 enjeux majeurs :

- module « les bonnes pratiques d'accueil des clientèles étrangères »
- module « s'exprimer en anglais dans le cadre de son activité professionnelle »



### Dates et lieu

24 et 25 octobre 2016 / Brive  
Intervenant : CCI du Limousin



### Public

Tous les acteurs du Limousin ayant une activité accueillant du public

## LIM11 - L'excellence du service au quotidien

4 JOURS



### Contenu

Formation organisée autour de 2 enjeux majeurs :

- module 1 : « les bases de l'accueil »
- module 2 : « la gestion de la relation client »



### Dates et lieu

Module 1 : 21 et 22 novembre 2016  
Module 2 : 12 et 13 décembre 2016 / Limoges

Intervenant : Actéa Formation Conseil



### Public

Tous les acteurs du Limousin ayant une activité accueillant du public

## LIM12 - Créer de véritables partenariats économiques

3 JOURS



### Contenu

Il s'agit, à l'aide de cette formation, de mettre en place une méthodologie concrète afin d'identifier les synergies possibles dans son écosystème local.



### Dates et lieu

28 et 29 septembre  
et une date en novembre / Limoges  
Intervenant : CoManaging



### Public

Tous les acteurs du Limousin



## LIM13 - Intégrer la vente dans mes pratiques professionnelles quotidiennes

2 JOURS



### Contenu

Réussir la création d'un espace de vente ex nilo ou à partir d'un existant nécessite plusieurs étapes. Cette formation vous aidera à y parvenir.



### Dates et lieu

28 et 29 avril 2016 / Brive  
Intervenant : CCI du Limousin



### Public

Tous les acteurs du Limousin ayant une activité accueillant du public ou proposant des produits à la vente

## LIM14 - Construire un plan marketing opérationnel pour mon établissement

2 JOURS



### Contenu

Une formation pour maîtriser de A à Z un plan marketing et construire un plan d'actions commerciales pour son activité et savoir des doter des outils techniques pour y parvenir (photos, vidéos, papiers...).



### Dates et lieu

22 et 23 septembre 2016 / Limoges  
Intervenant : CoManaging



### Public

Tous les acteurs du Limousin

## LIM15 - Développer ses ventes sur le web, de sa stratégie aux actions e-marketing (approche HPA)

3 JOURS



### Contenu

Une formation riche, complète et faite sur mesure pour l'Hôtellerie de Plein-Air : Les fondements et tous les leviers e-marketing qui permettent de développer ses ventes en ligne !



### Dates et lieu

12, 13 et 14 septembre 2016 / Tulle  
Intervenant : Marketing & Tourisme



### Public

Tous les acteurs du Limousin ayant une activité accueillant du public

## LIM16 - Prospector et négocier de nouveaux marchés

2 JOURS



### Contenu

Une formation pour se diversifier dans son activité professionnelle et aller à la recherche de nouveaux prospects.



### Dates et lieu

31 mars et 1er avril 2016 / Limoges  
Intervenant : Mylène Bèze Formation



### Public

Etre en capacité d'agir sur l'organisation et l'offre de son entreprise

# NUMÉRIQUE

## LIM17 - Faire de son site Internet un outil de développement commercial (niveau 1)

2 JOURS



### Contenu

Une formation pour développer son activité grâce à son site Internet.



### Dates et lieu

11 et 12 avril 2016 / Limoges

Intervenant : Inflexia



### Public

Tous les acteurs du Limousin

## LIM18 - Utiliser les leviers du e-marketing pour développer mon entreprise (niveau 2)

2 JOURS



### Contenu

Une formation complète sur le webmarketing. Attirer et séduire encore plus de visiteurs, les inciter à acheter puis les fidéliser, tels sont les principaux objectifs de la communication sur Internet. Aujourd'hui, les structures touristiques doivent à tout moment et sur tous supports interagir de manière très ciblée avec ses clients.



### Dates et lieu

17 et 18 octobre 2016 / Limoges

Intervenant : CoManaging



### Public

Etre en capacité d'agir sur l'organisation et l'offre de son entreprise

## LIM19 - Maitriser sa communication sur les médias sociaux et les sites d'avis

4 JOURS



### Contenu

Une formation pour construire une véritable stratégie relationnelle par les réseaux sociaux et ainsi avoir une stratégie digitale évolutive en phase avec ses axes de communication majeurs.



### Dates et lieu

25 et 26 avril 2016 / Limoges

Intervenant : Inflexia



### Public

Tous les acteurs du Limousin ayant une activité accueillant du public

## LIM20 - Mieux référencer mon site Internet

3 JOURS



### Contenu

Une formation pour savoir comment fonctionne les référencement des pages Internet sur Google (SEO, SEA).



### Dates et lieu

3 et 4 mai 2016 / Limoges

Intervenant : Inflexia



### Public

Tous les acteurs du Limousin





Pour télécharger le programme complet, retrouver l'ensemble des informations pratiques (dates, lieux, tarifs...) et s'inscrire:

[www.pro.tourismelimousin.com](http://www.pro.tourismelimousin.com) (programme et inscriptions)

## CONTACTS

FLORENT GUITARD & MIREILLE BONNIN

[formation@tourisme-limousin.fr](mailto:formation@tourisme-limousin.fr)

05 55 11 05 90

Merci à la Mopa pour la charte du document