



ADEC / GPEC et compétitivité des agences de voyages et de tourisme

CATALOGUE 2016



infa-formation.com

Le secteur du tourisme est impacté par des transformations importantes de ses activités et de ses métiers.

Le SNAV et l'OPCA Transport et Services ont mis en œuvre une démarche GPEC sectorielle et de renforcement de compétitivité des agences de voyages, avec l'appui technique de l'ARACT, missionnée par l'Etat.

La réponse aux besoins de formation s'est traduite par la proposition de modules adaptés à cette évolution.

Accueil, réception, service client

2 jours

(I-1A)	Repérer les enjeux de l'approche interculturelle pour la relation d'accueil Identifier et analyser les comportements des personnes de cultures différentes. Employer une attitude propre à créer ou à maintenir une relation avec son interlocuteur.	Agents d'accueil, conseillers voyages	380 €*
--------	--	---------------------------------------	----------------

E-tourisme, stratégie digitale

Module 1 (I-2A)	Comprendre les enjeux de la E-réputation	Conseillers voyages	2 jours 380 €*
Usage professionnel des réseaux sociaux / E-réputation	Connaître les principales plateformes du web social et comprendre les spécificités de chacune des plateformes Définir sa stratégie web pour améliorer la E-réputation de son établissement en ligne et accroître sa visibilité et ses ventes		

Module 2 (I-2B)	Comprendre les enjeux du référencement	Conseillers voyages	2 jours 380 €*
Comprendre le référencement Web	Savoir référencer son site Internet dans les différents moteurs de recherche Apprendre les meilleures techniques pour optimiser son référencement		

Module 3 (I-2C)	Elaborer un plan de communication sur internet pour la promotion des ventes	Conseillers voyages	2 jours 380 €*
Plan de communication digitale/ Community management	Communiquer avec les différentes communautés		

Commercial et Marketing

Module 1 (I-3A)	Comprendre les Enjeux et l'utilité du plan d'actions commerciales.	Responsables d'agences, conseillers voyages	1 jour 190 €*
Plan d'action commerciale / segmentation	Savoir orienter son action sur les segments de clients et de prospects les plus porteurs. Du diagnostic au suivi des actions commerciales et de leur efficacité.	Responsables commerciaux, commerciaux	

Module 2 (I-3B)	Maîtriser les méthodes essentielles de la vente.	Conseillers voyages	2 jours 380 €*
Entretien de vente face à un client et online	Renforcer son efficacité dans la relation avec les clients (face à face, téléphone, internet) Savoir conduire un entretien commercial adapté au contexte Développer son écoute pour élargir sa compréhension du client Améliorer sa position de conseil vis-à-vis du client		

Module 3 (I-3C) Techniques de ventes additionnelles	<p>Renforcer ses méthodes de vente pour favoriser les ventes additionnelles</p> <p>Savoir conduire un entretien en concluant et en déclenchant des ventes additionnelles</p> <p>Renforcer son efficacité, vendre plus, améliorer ses marges.</p>	Conseillers voyages	1 jour 190 €*
Module 4 (I-3D) Se démarquer d'internet/merchandising	<p>Identifier les changements opérés dans les nouvelles habitudes de consommation afin de comprendre les nouvelles attentes des clients</p> <p>Identifier les différents outils et actions pour générer du trafic</p> <p>Mesurer l'impact de chaque action mise œuvre pour générer du trafic et établir un plan d'action cohérent</p> <p>Réussir à définir une stratégie permettant de générer du trafic,</p> <p>Adapter la stratégie aux besoins du point de vente et formaliser une stratégie gagnante</p> <p>Appliquer un merchandising de séduction</p>	Responsables d'agence, conseillers voyages	2 jours 380 €*
Module 5 (I-3E) Management commercial / Pilotage des objectifs	<p>Fixer et piloter les objectifs commerciaux</p> <p>Animer, motiver et diriger son équipe commerciale</p> <p>Assurer le suivi de ses vendeurs, reporting, stimulation</p> <p>Renforcer son efficacité de manager au quotidien, le rôle de coach</p> <p>Communiquer avec son équipe (entretiens, réunions commerciales)</p>	Responsables d'agences, chefs des ventes, Managers commerciaux...	2 jours 380 €
Module 6 (I-3F) Réponse aux appels d'offre	<p>Connaître les procédures des marchés publics et les enjeux</p> <p>Analyser et rédiger une réponse à appel d'offres</p>	Conseillers voyages, forfaitistes	2 jours 380 €*

Production

Module 1 (I-5A) Élaboration d'une production spécialisée	<p>Construction d'une production spécialisée en définissant les différents types de produits et les moyens à mettre en œuvre pour acheter et vendre cette production.</p>	Forfaitistes	1 jour 190 €*
Module 2 (I-5B) Animation et négociation auprès d'un réseau de réceptifs	<p>Définir les relations avec les réceptifs à travers leur rôle grandissant dans la chaîne</p> <p>Client/Prestation et leur fonctionnement vis à vis des acteurs du tourisme en France et les spécificités légales.</p>	Forfaitistes Conseillers Voyages	1 jour 190 €*

RH / Management

Module 1 (I-6A) Accompagner aujourd'hui vos salariés de demain	<p>Construire un parcours de développement de compétences en tenant compte des enjeux de mutation du secteur et l'évolution des métiers</p>	Responsable d'agences des TPE/PME	2 jours 380 €*
---	---	--	----------------------------------

Création, reprise d'entreprise

3 jours

(I-8A)	Créer son activité dans le secteur du tourisme Comprendre et identifier les montages juridiques Etablir un business plan et finances	Responsables d'agences et de points de vente Tous les agents de voyages souhaitant créer ou reprendre une activité	645 €*
--------	--	---	----------------

Business travel / Expertise destination

Module 1 (I-9A) Technique de présentation produits	Définir une méthodologie de présentation de produit en fonction des clients Exercices de présentation de produit adaptés au public	Commerciaux et référents SBT	2 jours 380 €*
Module 2 (I-9B) Développer une expertise destination	Devenir un expert destination en fonction des clients	Forfaitistes Conseillers Voyages	1 jour 190 €*

(*) les modules sont ouverts sous réserve de 6 participants minimum
L'INFA est une Fondation reconnue d'utilité publique, non assujettie à la TVA

Catalogue sur simple demande.

Consulter l'INFA pour les dates de formation.

Modalités financières OPCA TS :

Entreprises de moins de 10 salariés : 100% de prise en charge des coûts pédagogiques.

En Île-de-France :

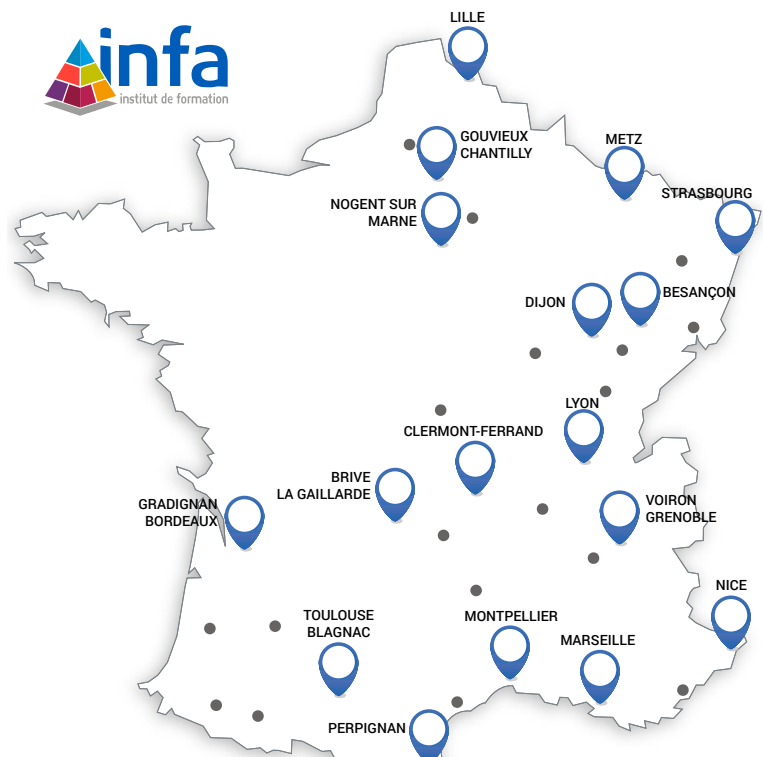
Pour les entreprises de 10 à 249 salariés : 100% de prise en charge des coûts pédagogiques (ADEC IDF jusqu'au 15/07/2016) pour les entreprises adhérentes (entreprises cotisantes : contacter votre délégation régionale OPCA TS).

Autres régions :

Financement dans le cadre de la 4^{ème} action plan légal et aide supplémentaire pour les entreprises ayant le statut d'adhérent (contactez votre délégation régionale OPCA TS).

L'INFA de votre région :

Contact siège
Emmanuelle ROISIN-ROGIE
Directrice Développement & Marketing
eroisinrogie@infa-formation.com



 Sites INFA dédiés à ces formations

● Les autres sites INFA

