



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

Annexe 4 :

Domaine de formation CLIENTELES & MARCHES

Cahier des clauses techniques particulières lots 4.01 à 4.06



FORMATIONS



TRAJECTOIRES
Tourisme
PÔLE PROFESSIONNALISATION
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Lot 4.01 Développer la clientèle Famille (titre provisoire)

Contexte général :

De nombreuses destinations touristiques ont développé un positionnement familial s'appuyant sur des investissements pour créer ou développer des équipements ou des services répondant à l'attente des clientèles familiales.

Pour autant cela ne suffit pas à faire venir spécifiquement des familles. Comment structurer son offre, se démarquer sur un créneau hyper convoité, comment communiquer, mettre en marché, comment se faire connaître et distribuer dans un environnement ultra concurrentiel, pour optimiser sa commercialisation dans et hors périodes de haute saison scolaire.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le participant sera capable de définir et mettre en œuvre une stratégie et un plan d'actions opérationnel permettant d'optimiser la commercialisation de séjours ou prestations touristiques auprès de la cible de clientèle familiale.

Public : Responsables ou chargés de mission promotion, commercialisation, marketing

Pré-requis : Pas de pré requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Connaître et anticiper les besoins et les attentes de la clientèle familiale au regard des prestations touristiques
- Identifier, parmi les offres de la destination, ce qui pourrait permettre de se démarquer dans le cadre de la stratégie définie
- Elaborer un dispositif de veille propre à ce marché
- Monter les offres touristiques (packagées) ou valoriser dans les offres les services répondant aux attentes de la clientèle ciblée
- Identifier les éléments de communication permettant de toucher cette clientèle
- Identifier les filières, supports ou réseaux d'information ou de distribution répondant aux objectifs fixés
- Développer l'accueil spécifique ou le suivi clients favorisant la fidélisation de la clientèle ciblée
- Mettre en place un dispositif d'évaluation de la démarche (quantitatif)

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Chambéry / Savoie

Dates à définir

Lot 4.02 Développer la clientèle Scolaire (titre provisoire)

Contexte général :

La région Auvergne-Rhône-Alpes est propice aux sorties et voyages scolaires. En effet ses richesses géologiques et culturelles sont prisées du corps enseignant car elles correspondent aux programmes de l'éducation nationale (exemple le volcanisme). Mais comment se faire connaître auprès des enseignants ? Quelles sont leurs attentes en matière de produits (hébergements, visites...) ? Autant d'aspect à maîtriser pour pouvoir mieux les démarcher.

Il s'agit donc d'augmenter ou de développer le chiffre d'affaires de sa structure et/ou de son territoire en ciblant la clientèle Scolaire.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de mettre en place des services et produits adaptés pour capter et/ou fidéliser la clientèle Scolaire

Public : Personnel en charge de la production / commercialisation au sein de toute structure touristique

Pré-requis : Pas de pré-requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Identifier la typologie, les attentes et les modes de consommation de la clientèle Scolaire
- Monter des produits touristiques et services en adéquation avec les programmes de l'éducation nationale
- Etre référencé par l'éducation nationale et le CRDTA en tant qu'offre scolaire (hébergement, activité ou site touristique pédagogique...)
- Adapter l'accueil et gérer un groupe scolaire

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 2 sessions pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Périodes prévisionnelles et lieux :

Lyon / Rhône
Chambéry / Savoie

Dates à définir

Lot 4.03 Développer la clientèle Tourisme d’Affaires -MICE (titre provisoire)

Contexte général :

Le tourisme d’affaires (congrès, incentive, team building) est au beau fixe. En Auvergne-Rhône-Alpes, il représente 7% des nuitées françaises et 47% des nuitées (françaises et étrangères) dans l’hôtellerie. Cette cible de clientèle contribue fortement à diminuer la saisonnalité avec des pics de fréquentation enregistrés durant le printemps et l’automne.

Ce marché a également évolué avec une nouvelle tendance : le bleasure (« B » comme business, « leisure » comme loisirs) liée notamment avec l’arrivée sur le marché du travail de la génération X,Y.

Cette clientèle est complexe et souvent exigeante. Elle nécessite donc de bien connaître ses modes de consommation pour proposer une offre adaptée.

Il s’agit donc d’augmenter ou de développer le chiffres d’affaires de sa structure et/ou de son territoire en ciblant la clientèle Affaires.

Objectif de formation :

A l’issue de la formation, le stagiaire sera capable de mettre en place des services et produits adaptés pour capter et/ou fidéliser la clientèle liée au tourisme d’affaires.

Public : Personnel en charge de la production / commercialisation au sein de toute structure touristique

Pré-requis : Pas de pré-requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n’est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l’objectif de formation énoncé et de l’expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Identifier la typologie, les attentes et les modes de consommation de la clientèle Affaires
- Créer des produits touristiques et des services en adéquation avec cette clientèle
- Démarcher les structures porteuses pour vendre ses produits, ses services, sa destination (association, maison de retraite, comité d’entreprises...)
- Mettre en place un plan de communication adapté à la clientèle Affaires (médias, salons...)
- Anticiper les évolutions probables de cette cible de clientèle

Nombre de sessions prévues :

Pour l’année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l’hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Lyon / Rhône

Date à définir

Lot 4.04 Développer la clientèle Cyclotouriste (titre provisoire)

Contexte général :

Le vélo fait aujourd'hui de plus en plus d'adeptes. La géographie de la Région Auvergne-Rhône-Alpes, et plus particulièrement des départements de l'Isère, de la Drôme et de l'Ardèche, est plus que propice à la pratique du cyclotourisme et à l'organisation de compétitions cyclistes d'envergures.

De plus, le développement de véloroutes tel que la Viarhônga (du Léman à la mer), la V63 le long de l'Isère, les voies vertes de l'Ardèche, favorise également la venue de touristes qui viennent non seulement pratiquer une activité (plus ou moins sportive) mais également découvrir un territoire, sa gastronomie, ses monuments...

Certains Conseil Départementaux se sont doté de véritables stratégies départementales en matière de développement du vélo touristique, sportif, de loisir et utilitaire.

Enfin, avec l'arrivée sur le marché ces dernières années des Vélos à Assistance Électrique, le cyclotourisme est désormais accessible à tous. C'est donc une cible de clientèle intéressante à capter.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de définir les actions à mener pour attirer et fidéliser une clientèle cyclotouriste.

Public : Personne en charge de la commercialisation au sein de toute structure touristique

Pré-requis : pas de pré-requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Identifier la typologie, les attentes et les modes de consommation des cyclotouristes
- Connaître les différents labels et outils de promotion du cyclotourisme
- Monter des produits touristiques et services en adéquation avec cette clientèle
- Mettre en place un plan de communication adapté
- Anticiper les évolutions probables de cette cible de clientèle

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 2 sessions pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Privas /Ardèche
Grenoble / Isère
Dates à définir

Lot 4.05 Développer la clientèle Pêcheurs (tourisme halieutique) (titre provisoire)

Contexte général :

La pêche de loisir en eau douce est une activité idéale pour s'initier à un nouveau loisir, pour rythmer ses vacances ou occuper son temps libre lors des beaux jours estivaux. Cette activité de pleine nature saura satisfaire toutes les attentes des vacanciers ou des personnes actives, en offrant des moments de découverte, de partage, de convivialité, de détente ou d'activité sportive !

Avec **un poids économique estimé à 2 milliards d'euros**, le loisir pêche est un acteur majeur de l'économie et du développement touristique des territoires.

En outre, **40 % des pêcheurs s'adonnent davantage à la pêche pendant leurs vacances que pendant le reste de l'année**. Faire de leurs terrains de jeux préférés des destinations de pêche incontournables est un enjeu en termes de développement touristique et économique de la destination. Pour attirer les pêcheurs et leurs accompagnants, des parcours labellisés, des hébergements qualifiés, des labels et des Stations Pêche peuvent être mis en place. Certains hébergements sont qualifiés « pêche » et sont situés à proximité d'un site de pêche et équipés de manière à faciliter les séjours des pêcheurs (rangement sécurisé du matériel, délivrance de la carte de pêche, liste des détaillants, documentation halieutique...) et de leur famille (visites guidées, randonnées, balades fluviales, circuit gastronomique...).

En quelques chiffres, la pêche en Auvergne-Rhône-Alpes c'est :

- Plus de 50 hébergements pêche labellisés
- 3ème région touristique
- Plus de 277 000 pêcheurs
- 70 000 km de rivières

Il s'agit donc d'identifier les moyens pour développer la mise en marché de son offre « pêche » auprès de cette clientèle.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure/capable de connaître les besoins et attentes de cette clientèle spécifique et de définir les actions à mener pour attirer une clientèle « pêcheur »

Public :

Personne en charge des clientèles et de la commercialisation au sein de toute structure touristique

Pré-requis : Aucun

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Identifier la typologie, les attentes et les modes de consommation des pêcheurs
- Analyser les avantages d'une démarche de qualification et/ou structuration de l'offre dédiée aux pêcheurs (ex. label "Ain Pêche", ...)
- Monter des produits touristiques et services en adéquation avec cette clientèle
- Mettre en place un plan de communication adapté
- Anticiper les évolutions probables de cette cible de clientèle

Attention : des formations sur la Gestion de la Relation Client étant proposées par ailleurs, seul des éléments de GRC spécifiques « pêcheurs », s'il y a lieu, ne pourront être abordés durant la formation.

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Bourg-en-Bresse / Ain

Date à définir

Lot 4.06 Développer la clientèle en itinérance pédestre (titre provisoire)

Contexte général :

La randonnée est l'activité la plus pratiquée par les touristes en région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour autant, il faut savoir proposer de nouveaux produits pour fidéliser cette clientèle et attirer de nouveaux touristes. Quelles sont leurs attentes (hébergements, circuits...) ? Autant d'aspect à maîtriser pour pouvoir mieux les démarcher.

Il s'agit donc d'augmenter ou de développer le chiffre d'affaires de sa structure et/ou de son territoire en ciblant la clientèle en itinérance pédestre.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de mettre en place des services et produits adaptés pour capter et/ou fidéliser la clientèle Scolaire

Public : Personnel en charge de la production / commercialisation au sein de toute structure touristique

Pré-requis : Pas de pré-requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Identifier la typologie, les attentes et les modes de consommation de la clientèle Randonnée
- Monter des produits touristiques et services en adéquation avec cette clientèle
- Mettre en place un plan de communication adapté
- Anticiper les évolutions probables de cette cible de clientèle
-

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Périodes prévisionnelles et lieux :

Saint-Etienne / Loire

Date à définir