



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

Annexe 5 :

**Domaine de formation
CONCEPTION D'OFFRES
ET DE PRODUITS TOURISTIQUES**

Cahier des clauses techniques particulières lots 5.01 à 5.03



FORMATIONS



TRAJECTOIRES
Tourisme

PÔLE PROFESSIONNALISATION
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Lot 5.01 Packager un produit touristique : de la conception à la commercialisation (titre provisoire)

Contexte général :

Commercialiser des offres/produits packagés dans un contexte hyperconcurrentiel nécessite de bien connaître les étapes qui les mèneront au succès.

Pour cela il faut avant tout se poser les bonnes questions avant d'envisager la création d'un produit touristique (cibles, attentes de la clientèle, concurrence ...). Une fois l'offre définie, il est alors indispensable de maîtriser les compétences nécessaires au métier de forfaitiste.

Il s'agit donc d'acquérir toutes les clés et maîtriser les compétences pour réaliser de A à Z un produit touristique packagé, y compris pour le commercialiser.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de concevoir un produit touristique avant sa mise en marché et sa promotion.

Public : Personnel en charge de la commercialisation ou de la conception de produit 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.

- mener une étude de marché
- prendre en compte le contexte réglementaire sur la création et la commercialisation de produits touristiques
- élaborer un programme en fonction de la demande (offre catalogue ou sur-mesure)
- établir la cotation et négocier avec les prestataires
- négocier et contractualiser avec les prestataires
- établir un descriptif du produit ou du séjour

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 5.02 Savoir concevoir et mener une visite guidée (titre provisoire)

Contexte général :

Afin de mettre en valeur le patrimoine, la solution la plus immédiate est souvent la mise en place de visite guidée. Mais comment faire pour que celle-ci soit réellement intéressante ? Au-delà des techniques de prise de parole en public, un travail préalable doit être fait au niveau de l'organisation de la visite et du discours : que dire, quand, comment et pourquoi le dire ? Ce sont ces questions qu'un guide doit se poser et surtout y répondre avec pertinence.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de construire une visite et de l'animer ; d'intéresser son public, de rechercher les points de vue servant d'accroche. De trouver un fil conducteur pour mener à bien sa mission et de gagner en aisance à l'oral.

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 le potentiel de son territoire pour créer un parcours de visite guidée
- Savoir se mettre en scène et savoir scénariser
- Développer son aisance à parler en public
- Captiver son auditoire
- Concevoir la visite comme une succession de scènes et d'actes
- Se poser la question du sens et de l'objectif de la visite
- La recherche les "éléments symboliques"
- Savoir raconter au lieu de « dire »
- S'adapter à son public et gestion du groupe.
- Trucs et astuces pour gagner en efficacité

Public : Personnel en charge du développement, guide.

Pré requis : Se munir des documents concernant la visite (brochures, livres...)

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 :

Privas / Ardèche

Date à définir

Lot 5.03 Organiser un évènement (titre provisoire)

Contexte général :

Les services animation des Offices de Tourisme et prestataires touristiques (sites-musées-châteaux, hébergements collectifs, associations...) sont amenés à mettre en place très régulièrement des manifestations sur leur territoire, dans des contextes très variés (intérieur, extérieur), gratuites, payantes, pour tous types de publics, mettant en jeu la responsabilité des structures organisatrices. Quels sont les contextes et types de manifestation ? Quelles sont les étapes de l'organisation d'un évènement ? Quelles sont les réglementations à respecter ? Quelles responsabilités pour la structure ? Comment mener à bien chaque projet ?

Ces questions, chaque animateur, doit se les poser avant de concevoir une manifestation.

Cette formation aura donc pour but de leur donner un maximum de clés pour une totale réussite de leur projet.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le participant sera en mesure de concevoir et d'organiser une manifestation dans le respect de la sécurité du public et des bénévoles et le respect de la réglementation en vigueur

Public :

Animateurs, responsables animation ou évènementiel, responsable d'association, toute personne responsable de l'organisation d'une manifestation

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.

- Panorama des manifestations (contexte, public, typologie d'évènement) et incidences sur la méthodologie et la responsabilité d'organisateur
- De la conception à l'organisation et au suivi, quelles sont les éléments clés de l'organisation d'évènements (déroulé, contraintes, intervenants, budget, organisation pratique...),
- Les aspects liés à la réglementation, les déclarations nécessaires, les responsabilités de chacun, les droits de diffusion...,
- L'après-évènement : analyser les retours, évaluer les retombées...
- La mission de l'organisateur : les rôles d'un chef d'orchestre

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 à 3 jours (14h à 21 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

Privas / Ardèche

Dates 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 4.04 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 Viarhona (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 deux (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