

CATALOGUE 2019*



PROGRAMME DE PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS du TOURISME de la province Sud

Un programme pour vous accompagner

Dans le cadre de la mise en place des actions préconisées par les Ateliers du Tourisme restitués en 2016, la province Sud finance et coordonne un plan de formation triennal des acteurs du tourisme de 2018 à 2020.

En 2018, vous avez été près de 400 à vous inscrire en ligne sur une ou plusieurs formations, preuve de votre intérêt pour ce programme dont l'objectif premier est de répondre à vos besoins et d'anticiper les enjeux du tourisme à venir.

En 2019, c'est une offre de formation renouvelée que nous vous proposons, pour vous aider à fidéliser vos clients, répondre toujours mieux à leurs attentes, utiliser de nouveaux outils numériques, réfléchir à votre stratégie marketing, repenser votre management, mieux connaître votre destination, agir pour un tourisme durable ...

L'équipe du PPAT vous souhaite un très bon programme de formation

* Les informations de ce catalogue sont données à titre indicatif, seul le site Internet est mis à jour régulièrement : dernière mise à jour du catalogue **02 mai 2019**



POUR NOUS CONTACTER : formationstourisme@province-sud.nc

Tél. 77 30 80

Formats des formations

Votre temps est précieux, vos attentes précises, ce programme doit répondre à vos besoins en proposant des formations adaptées et sous différents formats :

- des formations en présentiel courtes (1 à 2 jours) ou réparties en plusieurs journées sur l'année ;
- des rencontres entre professionnels sur des thématiques touristiques ;
- des formations à distance par téléphone, par email ;
- des contenus téléchargeables directement sur notre plateforme ;
- des lieux de formation délocalisés : à Nouméa, Bourail, La Foa, Thio, l'île des Pins...

Public

Le programme de formation est ouvert à l'ensemble des acteurs du tourisme de la province Sud :

Hébergeurs, restaurateurs, gestionnaires de sites, prestataires d'activités, institutionnels du tourisme (OT), personnels tourisme des collectivités et toute personne engagée dans une démarche de création, développement et/ou évolution d'activité ou de projet à caractère touristique.

Il est ouvert à toute entreprise touristique quelle que soit sa nature juridique son activité ou sa taille, au dirigeant, collaborateurs, employés quel que soit le statut salarié ou non salarié.

MODALITÉS ET FRAIS D'INSCRIPTION AUX SESSIONS DE FORMATION

Chaque formation est prise en charge par la province Sud, une participation modérée est à régler par chaque participant à l'entrée en formation.

Les coûts de transport, de repas et hébergement éventuels sont à la charge de chaque participant.

Votre inscription vous engage à suivre la formation, toute annulation doit être justifiée et faire l'objet d'un mail adressé à :

formationstourisme@province-sud.nc



COMMENT S'INSCRIRE AUX FORMATIONS ?

www.province-sud.nc/formations

1

JE CONSULTE LE PROGRAMME POUR CHOISIR MA FORMATION : sans oublier que les objectifs, le programme et les prérequis correspondent à mon profil. Les dates de la formation ainsi que le lieu me conviennent également.

2

JE M'INSCRIS À LA FORMATION : je clique sur **s'inscrire** pour accéder au bulletin d'inscription en ligne et je saisis toutes les informations requises. Je reçois ensuite un courriel de préinscription. Je note la date de la formation dans mon agenda !

3

À J-10 JE REÇOIS UNE CONVOCATION envoyée par L'ORGANISME DE FORMATION en charge de l'action de formation. Cette convocation précisera la date, l'heure et le lieu de rendez-vous, le matériel spécifique ainsi que le montant du règlement par participant.

4

LE JOUR J :

- Je règle ma participation à la formation auprès de l'organisme de formation ou du formateur.
- J'assiste à la formation.
- À la fin de la formation, je participe à l'évaluation des acquis et je réponds au questionnaire de satisfaction.
- Entre 2 et 4 mois après la formation je serai à nouveau contacté par l'organisme de formation ou le formateur pour faire le point sur les acquis et les compétences que j'ai pu mettre en œuvre dans ma structure.

LES THÉMATIQUES



ACCUEIL ET RELATION CLIENT

- Anglais débutant
- Anglais intermédiaire
- Améliorer l'accueil par l'expérience client
- Valoriser son hébergement par le homestaging

Page 10 à 13

GESTION ET DÉVELOPPEMENT DE SON ACTIVITÉ

- Les bases de la comptabilité
- Comprendre et choisir son statut juridique
- Les normes sanitaires et de sécurité
- Les cafés du tourisme
- Management des équipes

Page 14 à 18

CULTURE TOURISTIQUE GÉNÉRALE

- Connaître sa destination touristique : Faune et Flore
- Connaître sa destination touristique : histoire, terroir et atouts

Page 19 à 20

STRATÉGIE MARKETING ET COMMERCIALE

- Stratégie marketing et promotionnelle
- Mieux travailler avec les acteurs de son territoire
- Gérer et optimiser son espace boutique

Page 21 à 23

STRATÉGIE DE PROMOTION ET COMMUNICATION

- Comment mettre en cohérence sa communication avec celle de NCTPS
- Créer ses supports de communication avec CANVA

Page 24 à 25

SECTEUR DU TOURISME EN Nouvelle-Calédonie

- Information sur les stratégies de développement du tourisme en Nouvelle-Calédonie

Page 26

E-TOURISME

- Maîtriser les fondamentaux du webmarketing
- Bien gérer sa E réputation
- Créer et animer une page Facebook professionnelle
- La rédaction Web et le storytelling
- Google my business

Page 27 à 31

TOURISME DURABLE

- Agir pour un tourisme durable
- Valoriser les circuits courts alimentaires dans son produit touristique

Page 32 à 33



CALENDRIER FORMATIONS - NOUMÉA

	Modules	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE
ACCUEIL RELATION CLIENT	ANGLAIS INTERMEDIAIRE 1° gr : 8h-11h 2° gr : 14h30 – 17h30		7, 14, 21 et 28 mai	25 juin	2, 9, 23 et 30 juillet	6 et 27 août	3 septembre	
	AMELIORER L'ACCUEIL PAR L'EXPERIENCE CLIENT			3 et 4 juin				
	VALORISER SON HEBERGEMENT PAR LE HOMESTAGING				4 et 5 juillet			
GESTION ET DÉVELOPPEMENT DE L'ACTIVITÉ	LES BASES DE LA COMPTABILITE			24 et 25 juin				
	COMPRENDRE ET CHOISIR SON STATUT JURIDIQUE	30 avril						
	LES « Cafés du tourisme »				4 juillet		17 septembre	10 octobre
	MANAGEMENT DES EQUIPES					28 et 29 août		
STRATÉGIE MARKETING ET COMMERCIALE	STRATEGIE MARKETING et PROMOTIONNELLE			24 juin	18 et 24 juillet			
	GERER ET OPTIMISER SON ESPACE BOUTIQUE				12 et 26 juillet	et 02 août		
STRATÉGIE DE PROMOTION ET COMMUNICATION	CREER SES SUPPORTS DE COMMUNICATION avec CANVA	25 avril			29 juillet			
LE SECTEUR DU TOURISME EN NC	INFORMATION SUR LES STRATEGIES DE DEVELOPPEMENT DU TOURISME EN NC	EN LIGNE						
ETOURISME	MAITRISER LES FONDAMENTAUX DU WEBMARKETING		22 et 23 mai					
	BIEN GERER SA REPUTATION						18 et 19 septembre	
	LA REDACTION WEB ET LE STORYTELLING					7 et 8 août		
	GOOGLE MY BUSINESS				3 juillet			
TOURISME DURABLE	AGIR POUR UN TOURISME DURABLE						12 et 13 septembre	7 et 8 octobre
	VALORISER LES CIRCUITS COURTS ALIMENTAIRES DANS SON PRODUITS TOURISTIQUE					Niveau 1 : 30 août		Niveau 2 : Oct ou nov



CALENDRIER FORMATIONS - COMMUNES INTÉRIEUR

	Modules	AVRIL	MAI- JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE
ACCUEIL ET RELATION CLIENT	ANGLAIS DEBUTANT			4, 11 , 25 et 31 juillet – La Foa		19 et 25 septembre La Foa		
	AMELIORER L'ACCUEIL PAR L'EXPERIENCE CLIENT		26 et 27 juin La Foa					
	VALORISER SON HEBERGEMENT PAR LE HOMESTAGING			15 et 16 juillet Bourail				
GESTION ET DEVELOPPEMENT DE L'ACTIVITE	Normes sanitaires et sécurité Session en demi-journée 8H/12H	25 avril Bourail						
	MANAGEMENT DES EQUIPES					4 et 5 septembre Bourail		
CULTURE GENERALE TOURISTIQUE	CONNAITRE SA DESINATION TOURISTIQUE : FAUNE ET FLORE			18 juillet Parc de la rivière Bleue	01 aout Domaine Deva 29 août Parc Grandes Fougères			
	CONNAITRE SA DESTINATION TOURISTIQUE : HISTOIRE, TERROIR et ATOUTS			24 juillet Village de Prony		11 septembre Bourail	9 octobre à Teremba	5 novembre Thio
STRATEGIE MARKETING ET COMMERCIALE	MIEUX TRAVAILLER AVEC LES ACTEURS DE SON TERRITOIRE			5 juillet Thio				
ETOURISME	GOOGLE MY BUSINESS			10 juillet Bourail				
	BIEN GERER SA E REPUTATION					30 septembre et 01 octobre à Bourail		
TOURISME DURABLE	AGIR POUR UN TOURISME DURABLE						28 et 29 octobre à Bourail	18 et 19 novembre à Bourail



CALENDRIER FORMATIONS - ÎLE DES PINS

	Modules	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE
ACCUEIL ET RELATION CLIENT	ANGLAIS DEBUTANT					8 et 9 août	9, 10 et 11 septembre
CULTURE GENERALE TOURISTIQUE	CONNAITRE SA DESTINATION TOURISTIQUE : HISTOIRE, TERROIR et ATOUPS					28 août	
STRATÉGIE DE PROMOTION ET COMMUNICATION	Comment mettre en cohérence sa communication avec celle de NCTPS						13 septembre
E-TOURISME	Créer une page Facebook professionnelle et Animer une page Facebook professionnelle	23, 24 et 25 avril					
TOURISME DURABLE	AGIR POUR UN TOURISME DURABLE						

LES FORMATEURS du PPAT 2019



Ludovic DANTENY

A la tête de « **Mon coach webmarketing** », cet autodidacte et pionnier de l'internet à une approche humaine et humaniste au plus proche des besoins de chaque entreprise.



Hester NOORDIJK

D'origine hollandaise, Hester est formatrice en langues étrangères : anglais, allemand et néerlandais depuis plus de 20 ans.



**Marie Françoise PIERRE
Sylvine AUPETIT**

Ces deux consultantes et formatrices en droit de l'environnement et développement durable ont fondé l'organisme de formation « Sensé ».



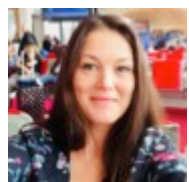
Sébastien DAVIGNON

Professionnel du tourisme bien connu en Nouvelle-Calédonie. Sébastien a diversifié son activité de Tour opérateur en 2017 en créant la société de conseil et formation **Reboost**.



Stéphanie BLANCHARD

Architecte d'intérieur et décoratrice passionnée titulaire d'un diplôme de design australien, Stéphanie est spécialisée dans la rénovation et la réhabilitation d'espaces professionnels.



Stéphanie REYBAUD

Consultante en marketing, communication et commercial, Stéphanie dispose d'une expérience de 10 ans en tant que responsable de magasins et chargée d'études.



Jean-Luc ZAFFRAN

Titulaire d'un master II en développement des compétences pour adultes. Jean-Luc est formateur depuis plus de 20 ans dans le domaine de la relation client et du marketing.

PARCOURS FORMATIONS



Un parcours de formation ça se construit ... ci-dessous quelques exemples pour vous aider à imaginer le vôtre en 2019 :

Accueil, Expérience Client Réussie



- Anglais p. 10 et 12
- Améliorer l'accueil par l'expérience client p. 11
- Valoriser son hébergement par le homestaging p. 13
- Gérer et optimiser son espace boutique p. 23
- Connaître sa destination touristique p. 19 et 20

Engager sa structure dans plus de cohérence durable



- Agir pour un tourisme durable p. 32
- Valoriser les circuits courts alimentaires dans son produit touristique p. 33
- Connaître sa destination touristique p. 19 et 20

Réussir sa visibilité sur Internet



- Maîtriser les fondamentaux du web marketing p. 27
- Bien gérer sa E réputation p. 28
- La rédaction Web et le storytelling p. 30
- Google my business p. 31

Acquérir de nouveaux outils



- Management d'équipe p. 18
- Google My Business p. 31
- Stratégie marketing et promotionnelle p. 21
- Créer ses supports de communication p. 25

Et pour échanger avec d'autres professionnels autour de thématiques d'actualité touristique

- Les Cafés du tourisme p. 17
- Des conférences, débats organisés à Nouméa dans un lieu convivial avec des experts calédoniens et d'ailleurs.



Si besoin n'hésitez pas à nous contacter pour vous aider à construire votre plan de formation :
formationstourisme@province-sud.nc



Anglais débutant

ARC 1.2

Aujourd'hui nous évoluons dans un contexte fortement international où la maîtrise des langues étrangères est devenue un atout indéniable... alors « do you speak tourist ? »



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs en situation d'assurer des prestations d'accueil et/ou de services auprès d'une clientèle.

Conditions : avoir une expérience préalable d'accueil et de service auprès de clientèles.
Avoir des bases scolaires en anglais.



DATES ET LIEUX

La Foa : 4, 11, 25 et 31 juillet, 19 et 25 septembre
Ile des Pins : 8 et 9 août, 9, 10 et 11 septembre



EFFECTIF

12 participants



FORMATRICE
Hester NOORDIJK



5 ou 6 jours répartis tout
au long de l'année (35 H)



COÛT À LA CHARGE
DU PARTICIPANT

La Foa : 9 000 F
Ile des Pins : 10 000 F

Résultats attendus

- Savoir saluer en anglais, savoir se présenter, décrire simplement son activité, informer sur les tarifs.
- Acquérir du vocabulaire technique ciblé selon son activité.

Résumé du programme

- Evaluations téléphoniques avant le démarrage.
- Remise à niveau : Vocabulaire, grammaire
- La présentation et l'accueil avec vocabulaire spécifique pour le tourisme.
- Conversation courante.
- Compréhension et écoute.
- Entretiens individuels par téléphone.





Améliorer l'accueil par l'expérience Client

ARC 1.3

Découvrez pourquoi et comment améliorer votre accueil grâce à l'Expérience Client



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs en situation d'assurer des prestations d'accueil et/ou de services auprès d'une clientèle.

Conditions : avoir une expérience préalable d'accueil et de service auprès de clientèles.



DATES ET LIEUX

Nouméa: **lundi 3 - mardi 4 juin**
La Foa: **mercredi 26- jeudi 27 juin**



EFFECTIF
 12 participants



FORMATEUR
Sébastien DAVIGNON



DUREE
 14 H



COÛT À LA CHARGE
DU PARTICIPANT
Nouméa : 3 000 F
La Foa : 4 000 F

Résultats attendus

- Mettre en place des techniques d'accueil permettant la personnalisation des conseils.
- Savoir susciter l'envie de consommer chez le touriste : raisonner forfait, package et vente additionnelle
- Maîtriser les principales actions à l'accueil en matière de « Gestion relation client » : écoute client, connaissance des profils et comportements, suivi de la satisfaction.
- Construire une « expérience produit »



DIRECTION DE L'ÉCONOMIE, DE LA FORMATION ET DE L'EMPLOI DE LA PROVINCE SUD

Résumé du programme

- Définir « l'expérience client », de la publicité à l'après vente
- Identifier les attentes de sa clientèle
- Concevoir son service comme un show quotidien
- Savoir générer des ventes additionnelles et fidéliser sa clientèle

Catalogue formations touristiques 2019



Anglais intermédiaire

ARC 1.6

Aujourd'hui nous évoluons dans un contexte fortement international où la maîtrise des langues étrangères est devenue un atout indéniable... alors « do you speak tourist ? »

Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs en situation d'assurer des prestations d'accueil et/ou de services auprès d'une clientèle et souhaitant progresser dans sa pratique de l'anglais.

Conditions : avoir une pratique de l'anglais auprès de sa clientèle et souhaiter s'améliorer ou se perfectionner. Une évaluation en amont de la formation permettra de positionner les personnes par groupe de niveau.



DATES ET LIEUX

Nouméa

**7, 14, 21 et 28 mai, 25 juin,
2, 9, 23 et 30 juillet et 6 et 27 août
3 septembre**



EFFECTIF

12 participants / groupe



FORMATRICE

Hester NOORDIJK



**35 Heures /groupe à raison de
2 à 3 heures par jour tout au
long de l'année**



COÛT À LA CHARGE DU PARTICIPANT

7 000 F

Résultats attendus

Groupe de niveau 1 :
Elémentaire

- Consolider les bases linguistiques.
- Développer son aisance à l'oral.
- Améliorer et optimiser la communication en face à face, au téléphone et par écrit.

Résultats attendus

Groupe de niveau 2 :
Intermédiaire/perfectionnement

- Améliorer sa compréhension de la langue, accentuation et prononciation.
- Consolider les bases linguistiques.
- Développer son aisance à l'oral, en face à face et à l'écrit.
- Développer son vocabulaire.
- Optimiser la communication en face à face, au téléphone et par écrit.





Valoriser son hébergement par le homestaging

ARC 1.7

Mettre en valeur votre hébergement, le rendre visuellement plus attractif et séduisant, favoriser « le coup de cœur » du client sont indispensables pour inciter à la réservation de votre offre et le home staging est un des moyens d'y répondre.

Tout propriétaire de meublé, camping, gîte, hôtel désireux d'acquiescer les bases du home staging pour rendre attractif son hébergement sur le marché de la location.

Tout personnel en charge de l'accompagnement des prestataires (offices de tourisme...) désireux d'acquiescer les bases du home staging pour conseiller ses prestataires en décoration et aménagement.



DATES ET LIEUX

Nouméa : **4 et 5 juillet**

Bourail : **15 et 16 juillet**



EFFECTIF

12 participants



FORMATRICE

Stéphanie BLANCHARD



2 jours (14 H)



COÛT À LA CHARGE DU PARTICIPANT

Nouméa : 4 000 F

Bourail : 5 000 F

Résultats attendus

- **Hébergeurs** : Appliquer les principes de base du home staging à sa structure
- **Offices de tourisme** : apporter un premier niveau de conseil à ses partenaires hébergeurs en home staging

Résumé du programme

- Le concept et les principes du home staging.
- Les attentes actuelles des clients.
- Faire un état des lieux, établir un diagnostic conseil.
- Quels choix pour valoriser l'espace.
- Réussir une mise en scène décorative

La formation se tiendra de préférence chez un





Les bases de la comptabilité

GDA 2.2

Pour bien démarrer son activité, l'asseoir dans la durée et garder le bon cap .

Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud

Conditions : pas de prérequis



DATES ET LIEUX
Nouméa: **24 et 25 juin**



EFFECTIF
12 participants



FORMATEUR
Benoît DUNOGUES



DURÉE
2 jours (14 H)



COÛT À LA CHARGE
DU PARTICIPANT
4 000 F

Résultats attendus

- Concevoir un bilan prévisionnel
- Concevoir un bilan comptable
- Calculer la rentabilité de son activité et établir un compte de résultat

Résumé du programme

- Concevoir un bilan prévisionnel : plan de financement, faisabilité du projet.
- Calculer et analyser la rentabilité de son activité, produits et charges de l'entreprise.
- Etablir la comptabilité et concevoir le compte de résultat de son entreprise.





Comprendre et choisir son statut juridique

GDA 2.3

Quel statut juridique pour quel projet d'entreprise, ou comment accroître les chances de succès de l'aventure entrepreneuriale...

Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud
Tout porteur de projet engagé dans une démarche de création d'entreprise.

Conditions : pas de prérequis



DATES ET LIEUX
Nouméa : **30 avril**



EFFECTIF
12 participants



FORMATEUR
Benoît DUNOGUES



DURÉE
1 jour (7 H)



COÛT À LA CHARGE
DU PARTICIPANT
2 000 F

Résultats attendus

- Comprendre et déterminer le statut juridique adapté à sa situation
- Connaître les obligations liées à chaque statut

Résumé du programme

- Le volet légal : études comparatives entre les statuts juridiques les plus utilisés en NC.
- Le volet social : principes généraux, choix de la couverture sociale, calcul de coûts, cas pratiques.
- Le volet fiscal : modalités d'imposition, passage de l'EI à la société, principales taxes, TGC.





Les normes sanitaires et de sécurité

GDA 2.4

Pour bien démarrer son activité, l'asseoir dans la durée et garder le bon cap .

Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud

Conditions : pas de prérequis



DATES ET LIEUX
Bourail : **25 avril matin**



EFFECTIF
12 participants



FORMATEUR
Eric FAUVELLIERE



DURÉE
Demi journée (4H)



COÛT À LA CHARGE
DU PARTICIPANT
2 000 F

Résultats attendus

- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité nécessaires à la conduite de son activité.

Résumé du programme

- Les 12 points clef de la réglementation applicable en nouvelle-Calédonie : sanitaire, hygiène, obligations réglementaires, agréments techniques, contrôles et sanctions.
- Adopter les bonnes pratiques et acquérir les bons réflexes professionnels.





Les « Cafés du tourisme »

GDA 2.8

Petite nouveauté cette année dans le programme de professionnalisation des acteurs du Tourisme. Les « Cafés du tourisme » : organisés dans un lieu convivial en partenariat avec des experts calédoniens et d'ailleurs pour s'informer et réfléchir ensemble sur une thématique touristique .

Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud

4 juillet
Christophe SAND



« *The old history of New Caledonia : from Lapita to the traditional Kanak cultural complex* ».

Conférence en anglais

17 septembre
Guillaume CROMER
ID Tourisme



« *Les clientèles du Tourisme Durable ?* »

En Visio conférence

Guillaume Cromer est consultant en tourisme responsable, à la tête du cabinet d'ingénierie **ID Tourism** et président du réseau d'Acteurs du Tourisme Durable. (ATD).



Gratuit



10 Octobre
Mathieu VADOT



« *Etat des lieux des OTA : comment en tirer profit sans tomber dans la dépendance ?* »

En Visio conférence

Mathieu Vadot consultant indépendant spécialisé dans le E marketing appliqué au tourisme. Membre actif et fondateur du groupement d'experts en e-tourisme « **id-rezo** ».

Conditions : inscription en ligne nécessaire

Lieu et horaires : 18H-20H à **Nouméa** dans un lieu précisé à l'inscription



DIRECTION DE L'ECONOMIE, DE LA FORMATION ET DE L'EMPLOI DE LA PROVINCE SUD

Catalogue formations touristiques 2019



Management des équipes

GDA 2.9

Cette formation est faite pour toutes celles et ceux qui ressentent le besoin d'évoluer dans leurs techniques managériales.



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud en charge d'équipes à piloter.

Conditions : avoir des fonctions de manager



DATES ET LIEUX

Nouméa : 28 et 29 août
Bourail : 4 et 5 septembre



EFFECTIF
12 participants



FORMATEUR
Jean-Luc ZAFFRAN



DURÉE
2 jours (14 H)



COÛT À LA CHARGE
DU PARTICIPANT
Nouméa : 4 000 F
Bourail : 5 000 F

Résultats attendus

- Appréhender les évolutions managériales actuelles (nouveaux modes de management, manager agile...)
- Analyser son style de communication en situation de manager.
- Mettre en place des outils et méthodes d'animation d'équipe.
- Gérer ses priorités, déléguer.
- Mettre en place des outils de gestion des tensions, des conflits.

Résumé du programme

- Les niveaux du management.
- Les missions du manager opérationnel.
- Etudes de cas : les savoir-faire du manager
- La dimension stratégique
- Comprendre, motiver et animer son équipe
- Atelier pratique : mettre en place son plan d'action





Connaître sa destination touristique : Faune et Flore

CTO 3.1

Mieux connaître la faune et la flore de sa région pour mieux partager avec ses clients

Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud

Conditions : pas de prérequis

DATES ET LIEUX



- Parc de la rivière bleue
Jeudi 18 juillet
- Domaine de Deva
Jeudi 01 août
- Parc des grandes fougères
Jeudi 29 août



EFFECTIF
12 participants



FORMATEUR

Sébastien DAVIGNON, et des experts botanistes, ornithologistes...



DURÉE

1 jour (7H)



COÛT À LA CHARGE DU PARTICIPANT

4 000 F pique nique inclus

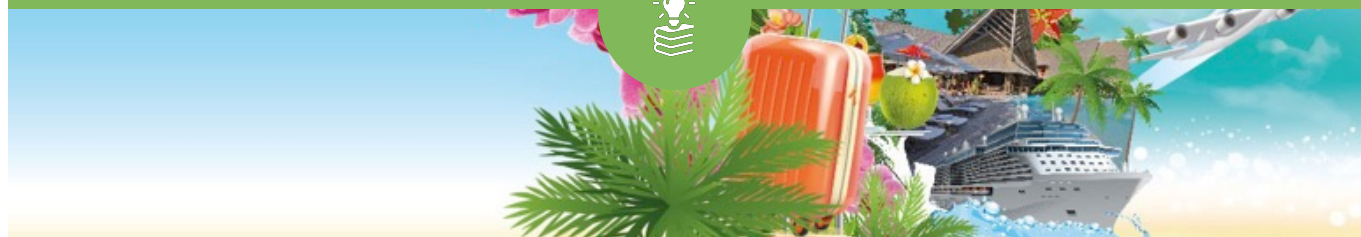
Résultats attendus

- S'initier à la connaissance du ou des milieux naturels de sa région.
- Travailler en réseau avec les acteurs de son territoire.

Résumé du programme

- En site naturel, chaque journée s'articulera avec un temps de travail en salle et des visites sur le terrain.
- Vous serez accompagnés et guidés par des experts en botanique, géologie, ornithologie et représentants des sites visités pour une sensibilisation des espèces remarquables, animales et végétales visibles sur chaque site.
- Des supports et documents réutilisables dans vos activités seront remis à chaque fin de formation.





Connaître sa destination touristique : Histoire, terroir et atouts

CTO 3.2

Mieux connaître l'histoire, le terroir et les atouts de sa région pour mieux les partager avec ses clients.

Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud

Conditions : pas de prérequis



DATES ET LIEUX

Village de Prony : **24 juillet**

Ile des Pins : **28 août**

Bourail : **11 septembre**

Fort Teremba : **9 octobre**

Thio : **5 novembre**



EFFECTIF
12 participants



FORMATEUR

Christian TILLON et des intervenants multiples et complémentaires.



DURÉE

1 jour (7H)



COÛT À LA CHARGE DU PARTICIPANT

Bourail, Thio, La Foa, Yaté : 5 000 F

Île des Pins : 6 000 F

Déjeuner inclus

Résultats attendus

- Savoir informer sur sa destination d'un point de vue de l'histoire, de la culture, du terroir.
- Savoir informer sur sa destination touristique (sites, itinéraires, bonnes adresses, informations pratiques).
- Travailler en réseau avec les acteurs de sa destination.

Résumé du programme

- Chaque journée est organisée autour de 3 temps forts :
Matinée : Histoire, culture et patrimoine.
Déjeuner : productions et saveurs du terroir de la région.
Après midi : comment promouvoir notre région.
- Programme détaillé de chaque journée sur demande à : formationtourisme@province-sud.nc





Stratégie marketing et promotionnelle

SMC 4.4

Besoin de réfléchir à sa stratégie marketing, booster ses performances commerciales et mieux définir sa clientèle ? Cette formation est pour vous ...

Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs souhaitant s'engager dans une démarche commerciale et marketing de son activité.

Conditions : pas de prérequis



DATES ET LIEUX

Nouméa : **24 juin, 18 et 24 juillet**



EFFECTIF

12 participants



FORMATEUR

Jean Luc ZAFFRAN



DURÉE

3 jours (21H)



COÛT À LA CHARGE
DU PARTICIPANT

5 000 F

Résultats attendus

- Comprendre et intégrer les enjeux d'une démarche marketing.
- S'approprier la méthode et les outils pour construire sa stratégie marketing et la mettre en œuvre.
- Savoir prioriser ses cibles marketing.
- Connaître les différentes techniques promotionnelles.
- Elaborer et mettre en œuvre une action promotionnelle.



DIRECTION DE L'ECONOMIE, DE LA FORMATION ET DE L'EMPLOI DE LA PROVINCE SUD

Résumé du programme

- Analyse de votre pratique professionnelle
- Le marché : analyse et étude des acteurs, tendances et concepts.
- La demande : qui sont vos clients, motivations et freins, mécanisme de prise de décision, tenir compte des individualités.
- Marketing relationnel : système d'informations, moyens, fidélisation...
- Commercialisation : la vente de vos produits touristiques : pour qui, pourquoi, comment.

Catalogue formations touristiques 2019



Mieux travailler en réseau avec les acteurs de son territoire

SMC 4.8

Besoin de motiver ses partenaires, animer son réseau et construire une stratégie commune avec tous les acteurs de son territoire ...
2019 : territoire identifié la région de THIO

L'office de tourisme de la région de THIO

Les prestataires touristiques de la région de THIO

Conditions : Etre acteur du tourisme de la commune de THIO, proposer des produits touristiques dans la commune de THIO.



DATES ET LIEUX

Thio : **Vendredi 5 juillet**



EFFECTIF

12 participants



FORMATEUR

Jean-Luc ZAFFRAN



DURÉE

28 H



COÛT À LA CHARGE
DU PARTICIPANT

Gratuit

Résultats attendus

- Qualifier les prestataires de son territoire et comprendre le fonctionnement d'un réseau
- Connaître les techniques et outils d'animation
- Elaborer sa stratégie d'animation de réseau

Résumé du programme

- Travail préparatoire avec l'office de tourisme de THIO : l'office de tourisme « metteur en scène de territoire ».
- Journée de travail avec tous les acteurs du tourisme de Thio.
- Suivi de l'action avec l'office de tourisme.





Gérer et optimiser son espace Boutique

SMC 4.10

Mettre en scène sa boutique, développer ses fonctions, optimiser sa gestion sont les trois points clefs de cette formation.

Tout responsable de boutique en office de tourisme, site de visite et de loisirs, prestataire touristique, hôtel ... souhaitant optimiser les ventes de son espace boutique.

Conditions : disposer d'une boutique de vente déjà existante.



DATES ET LIEUX

Nouméa : 12 ,26 juillet et 2 aout



EFFECTIF

12 participants



FORMATRICE

Stéphanie REYBAUD et les outils formation de la Mission des Offices de tourisme de Nouvelle Aquitaine (MONA)



DURÉE

3 jours (21 H)



COÛT À LA CHARGE
DU PARTICIPANT
6 000 F

Résultats attendus

- Connaître les publics et leurs attentes en matière d'achat en boutique.
- Maîtriser les principales règles d'achalandage et de gestion des produits.
- Etablir une politique tarifaire cohérente.
- Comprendre la notion de parcours client.
- Acquérir les savoir-faire du merchandising pour son espace d'accueil-vente.
- Savoir présenter et argumenter sur ses produits.



DIRECTION DE L'ECONOMIE, DE LA FORMATION ET DE L'EMPLOI DE LA PROVINCE SUD

Résumé du programme

- La boutique un outil au service du développement de la structure.
- Optimiser son positionnement.
- Conceptualiser son offre, ses assortiments.
- Aménager et organiser son espace d'accueil-ventes.
- Marketing de l'expérience, adapter son discours.
- La politique de prix : calculs, rentabilité, règles de dépôts vente, commissionnement.
- Relations avec les fournisseurs, gestion des commandes et stocks

Catalogue formations touristiques 2019

ATELIER
de
discussion

Comment mettre en cohérence sa communication avec celle de NCTPS

SPC 5.1/5.3

Ensemble nous sommes meilleurs pour donner du sens à nos actions, mutualiser les outils existants, nos idées et pour attirer plus de touristes chez nous ... En 2019 cet atelier de discussion se déplace au plus proche des acteurs de **l'île des Pins**

Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs de l'île des Pins

Conditions : aucun pré requis



DATES ET LIEUX

Île des Pins : **13 septembre**



EFFECTIF

12 participants



ANIMATEURS

Philippe ARTIGUE/Jean Luc ZAFFRAN



DURÉE

1 jour



COÛT À LA CHARGE
DU PARTICIPANT

2 000 F

Résultats attendus

- Connaître et utiliser les outils de promotion mis à disposition par le Gie NCTPS et les offices de tourisme
- Relayer, s'approprier, tirer avantage des actions promotionnelles et événementielles
- Avoir une communication cohérente en lien avec la stratégie des organismes de promotion.

Résumé du programme

- Tour de table et présentation des différents acteurs
- Présentation du Gie NCTPS (actions de promotions, clientèles cibles, stratégie, outils aux services des acteurs ...)
- Ateliers en sous groupe





Créer ses supports de communication avec CANVA

SPC 5.4

CANVA est un outil gratuit pour créer des visuels comme un « pro », l'opportunité pour vous de produire des supports de qualité pour le Web et pour l'impression et améliorer votre visibilité à moindre coût...

Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs

Conditions : connaissance de l'informatique, de l'utilisation d'Internet et du maniement d'un ordinateur. Venir avec votre ordinateur portable. Des ordinateurs seront à disposition si besoin sur réservation.



DATES ET LIEUX
Nouméa : **25 avril**
Nouméa : **29 juillet**



EFFECTIF
 12 participants



FORMATEUR
Ludovic DANTENY



DURÉE
 1 jour (7H)



**COÛT À LA CHARGE
 DU PARTICIPANT**
2 000 F

Résultats attendus

- Repérer les fonctionnalités de CANVA
- Créer rapidement des visuels
- Personnaliser les modèles
- Utiliser les différents formats

Résumé du programme

- Le pourquoi d'un support de communication
- Le choix du message à véhiculer
- Le choix du support en fonction de la cible choisie et du mode de communication
- Utiliser l'outil de création CANVA : travaux pratiques
- Formats d'édition et diffusion





L'information sur les stratégies de développement du secteur du tourisme

STNC 6.4

De nombreuses informations en ligne pour vous aider à adapter votre offre aux clientèles étrangères et prendre connaissance de la stratégie du tourisme en NC.

Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs

Conditions : Outils à destination de tous les acteurs sur simple inscription en ligne.

Les **OUTILS** à votre disposition :

Des fiches descriptives sur les profils de nos touristes internationaux, leurs attentes et leurs modes de consommation.

Une présentation de la stratégie de développement du tourisme en NC



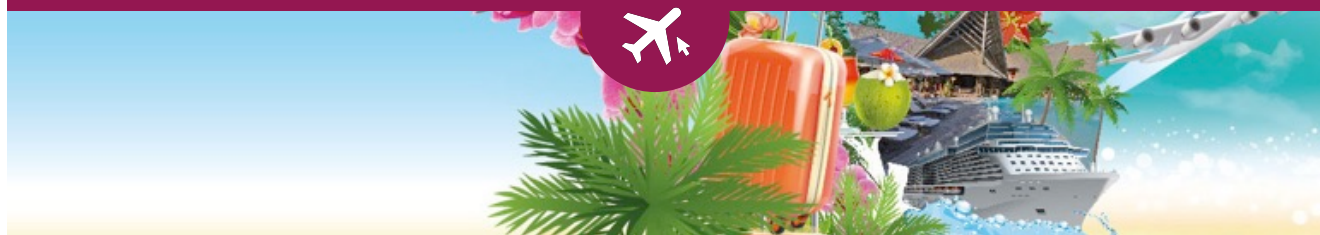
Construits avec l'aide de Nouvelle Calédonie tourisme point Sud (NCTPS).



A disposition en ligne tout au long de l'année



**COÛT À LA CHARGE
DU PARTICIPANT**
Gratuit



Maitriser les fondamentaux du webmarketing

ETO 7.4

Pour mettre à jour vos connaissances, innover et anticiper sur les orientations marketing qui auront une influence sur vos stratégies digitales.

Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud.

Conditions : personnes engagées dans une démarche de progrès, souhaitant mettre à jour leurs connaissances, innover et anticiper sur leurs orientations marketing.

Avoir un accès administrateur au site de son entreprise et un compte Gmail

Apporter votre ordinateur (un ordinateur peut être mis à disposition sur demande)



DATES ET LIEUX
Nouméa : **22 et 23 mai**



EFFECTIF
12 participants



FORMATEUR
Ludovic DANTENY



DURÉE
2 jours (14H)



COÛT À LA CHARGE
DU PARTICIPANT
4 000 F

Résultats attendus

- Comprendre le fonctionnement d'Internet et ses particularismes techniques en NC
- Mesurer les enjeux des nouveaux usages du digital et des médias sociaux
- Connaître les outils de communication dans le cadre d'une stratégie digitale
- Rendre son site internet plus attractif
- Savoir mesurer son attractivité
- Apprendre à construire un persona

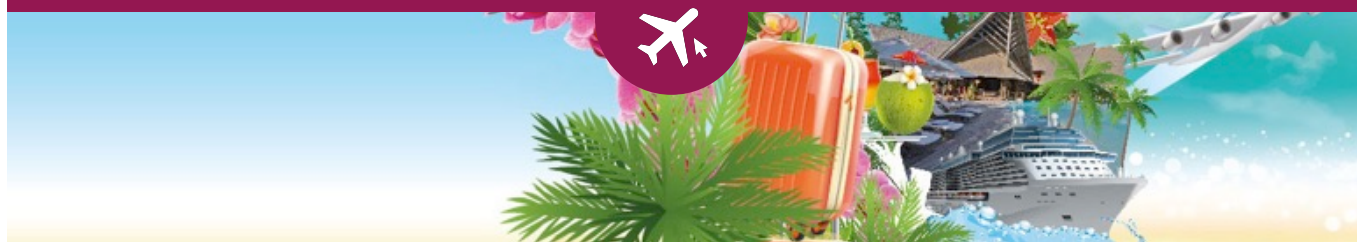


DIRECTION DE L'ECONOMIE, DE LA FORMATION ET DE L'EMPLOI DE LA PROVINCE SUD

Résumé du programme

- Comprendre le fonctionnement et les enjeux d'Internet.
- Appréhender les leviers à disposition : site internet, réseaux sociaux.
- Sensibilisation à l'utilisation de certains réseaux sociaux.
- Avoir son site internet : quelles solutions, comment gagner des visiteurs, mesurer le retour sur investissement.
- Travaux pratiques et outils pour le travail en autonomie dans l'entreprise

Catalogue formations touristiques 2019



Bien gérer sa E réputation

ETO 7.5

Vous avez une bonne réputation mais sur le Web, les choses se compliquent très vite ... voici des solutions pour gérer votre identité numérique : votre E réputation



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud.

Conditions : avoir accès à l'outil d'administration de son site et un compte Gmail

Apporter votre ordinateur (un ordinateur peut être mis à disposition sur demande)



DATES ET LIEUX

Nouméa : 18 et 19 septembre

Bourail : 30 septembre et 01 octobre



EFFECTIF

12 participants



FORMATEUR

Ludovic DANTENY



DURÉE

2 jours (14H)



COÛT À LA CHARGE DU PARTICIPANT

Nouméa : 4 000 F

Bourail : 5000 F

Résultats attendus

- Etre capable de mesurer sa E-réputation
- Connaître les techniques qui permettent d'être mieux indexé dans les moteurs de recherche
- Mettre à niveau ses connaissances avec les nouvelles pratiques du Web
- Mesurer la capacité de son site à progresser et se fixer des objectifs précis
- Surveiller et organiser sa visibilité positive sur Internet

Résumé du programme

- L'E-réputation concept, définition, impact sur l'activité.
- Evaluer la E-réputation de son établissement : les outils
- Comment prendre la main sur sa E-réputation : pourquoi, quel intérêt ?
- Renforcer son branding
- Gérer un bad buzz, crise ou mauvaise réputation





Créer et animer une page Facebook professionnelle

ETO 7.6

Facebook est un acteur majeur parmi les grandes communautés virtuelles, mais il ne suffit pas d'ouvrir sa page pour réussir sa visibilité : cette formation vous aidera à comprendre, optimiser et tirer le meilleur parti de cet outil.

Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud.

Conditions : avoir un compte Facebook, apporter les codes d'accès et votre ordinateur (un ordinateur peut être mis à disposition sur demande).



DATES ET LIEUX

Ile des Pins : **23, 24 et 25 avril**



EFFECTIF

12 participants



FORMATRICE

Elodie PAULEAU



DURÉE

3 jours



COÛT À LA CHARGE
DU PARTICIPANT

7 000 F

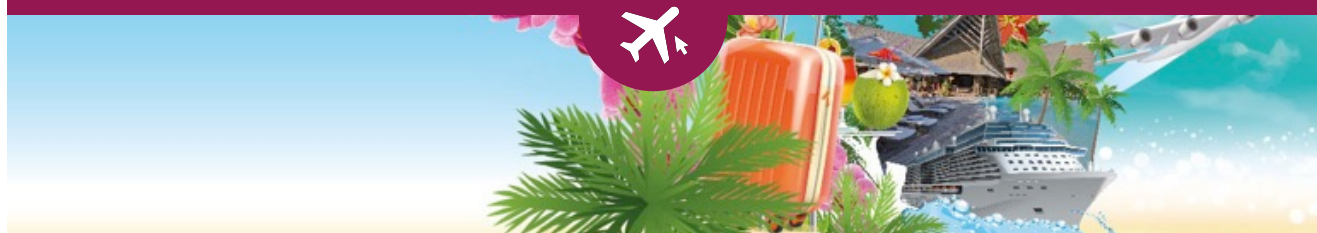
Résultats attendus

- Comprendre le fonctionnement de Facebook
- Créer sa page professionnelle
- Créer un événement, sa communauté
- Gérer une crise sur Facebook
- Définir des contenus et un process éditorial
- Savoir analyser les statistiques de sa page et en tirer les enseignements

Résumé du programme

- Prendre en main Facebook : profil, règles de confidentialité, distinction page personnelle, page professionnelle.
- Créer sa page professionnelle : règles incontournables de la communication sur FB, rédiger des publications, identifier ses cibles, définir son image...
- Analyser sa page FB pour en faire un outil d'aide à la vente performant, utiliser les statistiques ...





La rédaction Web et le storytelling

ETO 7.9

Storytelling et rédaction Web ... ou comment rendre votre contenu utile et agréable à lire

Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud, désireux de comprendre et de savoir mettre en œuvre les règles de base de la rédaction web et du storytelling.

Conditions : avoir un dispositif web et être autonome dans son administration, disposer et venir avec un ordinateur portable (un ordinateur peut être mis à disposition sur demande)



DATES ET LIEUX

Nouméa : 7 et 8 aout



EFFECTIF

12 participants



FORMATEUR

Ludovic DANTENY



DURÉE

2 jours (14H)



COÛT À LA CHARGE
DU PARTICIPANT

4 000 F

Résultats attendus

- Savoir rédiger et adapter ses contenus pour le web
- Apprendre à structurer ses contenus
- Optimiser les textes pour les moteurs de recherche
- Apprendre à raconter une histoire et l'intégrer dans sa stratégie de communication
- Connaître et maîtriser les techniques essentielles du storytelling

Résumé du programme

- Quelles sont les attentes des internautes : les « persona » à toucher.
- Les différents types de contenus : alliance entre texte et illustrations.
- Les bases communes à un bon contenu : orthographe, grammaire, ponctuation, choix lexical, qui permettent d'être efficaces.
- Construire un contenu pour son site internet, pour les réseaux sociaux : choisir le bon sujet, rédiger un texte efficace, apprendre à illustrer, hypertextes et lien, visibilités des contenus sur la toile.
- Mesurer l'efficacité des contenus produits



DIRECTION DE L'ECONOMIE, DE LA FORMATION ET DE L'EMPLOI DE LA PROVINCE SUD

Catalogue formations touristiques 2019



Google my business

ETO 7.10

Démarquez vous et développez facilement votre visibilité sur le net en utilisant Google my business

Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud, désireux d'améliorer son référencement.

Conditions : maîtriser un minimum l'outil informatique et bureautique. Venir avec des photos de votre établissement. Avoir les accès administrateur de l'entreprise et un compte Gmail. Apporter votre ordinateur (un ordinateur peut être mis à disposition sur demande)



DATES ET LIEUX

Nouméa : **3 juillet**

Bourail : **10 juillet**



EFFECTIF

12 participants



FORMATEUR

Ludovic DANTONY



DURÉE

1 jour (7H)



COÛT À LA CHARGE DU PARTICIPANT

Nouméa : 2 000 F

Bourail : 3 000 F

Résultats attendus

- Créer son site Web avec Google my business
- Apparaître dans les résultats de recherche Google
- Publier des informations
- Favoriser les visites avec Google Maps

Résumé du programme

- Intérêt et utilisation du référencement local.
- Créer (optimiser) sa page établissement sur Google.
- Améliorer sa pratique de l'outil : maîtriser les informations du tableau de bord, ajouter des articles, des photos. Gérer et promouvoir les avis.





Agir pour un tourisme durable

TDU 8.1

Vous êtes un ou une professionnel (le) du tourisme et vous souhaitez vous engager dans une démarche de développement durable, cette formation est pour vous.

Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud et souhaitant s'engager dans une démarche éco responsable.

Conditions : pas de prérequis



DATES ET LIEUX

A Nouméa : 12, 13 septembre et
7,8 octobre

A Bourail : 28 et 29 octobre
18,19 novembre

Ile des Pins : en attente



EFFECTIF

12 participants



FORMATRICES

Marie-Françoise PIERRE et Sylvine AUPETIT



DURÉE

28 H en 2 x 2 journées



COÛT À LA CHARGE DU PARTICIPANT

Nouméa : 9 000 F

Bourail : 10 000 F

Résultats attendus

- Comprendre les enjeux du tourisme durable
- Connaître les acteurs et engagements du tourisme durable
- Mettre en œuvre et pérenniser de nouveaux comportements et bonnes pratiques dans son activité au quotidien
- Sensibiliser le client à la préservation de l'environnement
- Valoriser durablement le patrimoine calédonien dans son offre touristique
- Communiquer sur sa démarche environnementale

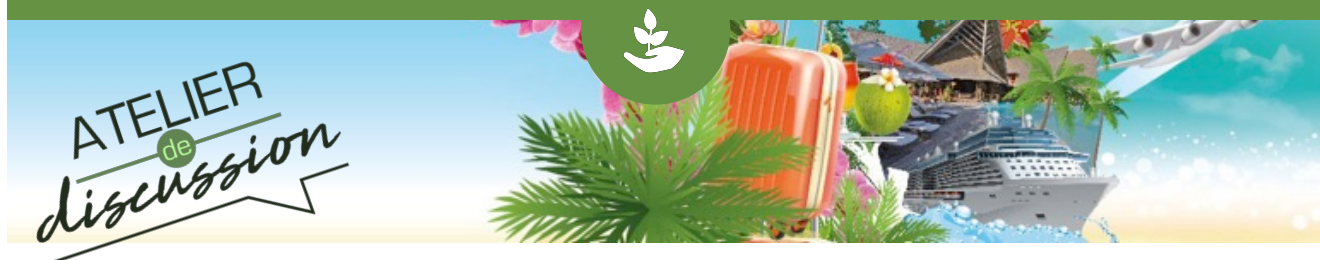


DIRECTION DE L'ECONOMIE, DE LA FORMATION ET DE L'EMPLOI DE LA PROVINCE SUD

Résumé du programme

- Développement durable et tourisme durable de quoi parle t-on ?
- Zoom sur la protection de l'environnement de la Nouvelle Calédonie
- Conduire mon activité dans un développement et une offre plus durable
- Devenir promoteur de la protection de l'environnement auprès de ma clientèle
- Valoriser mes actions durables, mon établissement et mes services via des outils de communication adaptés

Catalogue formations touristiques 2019



Valoriser les circuits courts alimentaires dans son produit touristique

TDU 8.7

Comment peut-on avoir une meilleure utilisation de nos ressources locales pour le bien être de nos touristes et de nous mêmes ?



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud et souhaitant s'engager dans une démarche éco responsable.



DATES ET LIEUX
Nouméa : **30 août**



EFFECTIF
30 participants



FORMATEUR / FORMATRICE
Gabriel LEVIONNOIS



DURÉE
7H



COÛT À LA CHARGE
DU PARTICIPANT
2 000 F

Résultats attendus

- Comprendre l'intérêt de se fournir en produits locaux
- Utiliser les circuits courts à disposition
- Tirer parti des produits locaux pour valoriser son établissement, son territoire

Résumé du programme

- Cette journée vise à rassembler tous les acteurs de la chaîne du circuit court alimentaire au service du tourisme durable : touristes, clients, opérateurs, prestataires, fournisseurs, producteurs...
- Matinée : alternance d'apports théoriques et ateliers de réflexion et Co construction.
- Déjeuner commun valorisant les circuits courts alimentaires.
- Après midi world café, atelier en processus créatif et co-construction d'outils.



NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE ATTENTION