

# CATALOGUE 2018\*



## 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 a financé et coordonné un plan de formation pour améliorer les services proposés aux visiteurs des Offices de tourisme. Dans la poursuite de cette démarche visant à améliorer l'offre touristique, il est maintenant proposé de lancer un programme de formation triennal des acteurs du tourisme de la province Sud.

En effet pour répondre à une clientèle touristique de plus en plus exigeante, de plus en plus sollicitée, pour s'adapter à une industrie en constante évolution, les acteurs du tourisme plus que jamais doivent repenser leur approche marketing, mieux appréhender les nouvelles attentes et motivations de clientèles touristiques, revisiter le service client, imaginer de nouveaux produits, miser sur la qualité, mieux gérer et développer leur entreprise durablement.

\* Les informations de ce catalogue sont données à titre indicatif, seul le site Internet est mis à jour régulièrement.



POUR NOUS CONTACTER : [formationstourisme@province-sud.nc](mailto: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 par filières ;
- 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...

## 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](mailto:formationstourisme@province-sud.nc)



## COMMENT S'INSCRIRE AUX FORMATIONS ?

Toutes les inscriptions s'effectuent exclusivement en ligne sur

[www.province-sud.nc/formations](http://www.province-sud.nc/formations)

Pour vous aider si besoin, rendez-vous à l'Office de Tourisme  
le plus proche de chez vous : Bourail-La Foa-Thio-Mont-Dore/Yaté-Nouméa

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-15 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

- Gérer l'accueil, renseigner le touriste par mail, téléphone, physique et faciliter une réservation.
- Base d'Anglais selon segments.
- Optimiser sa relation client par E-mailing et de l'E-mailing aux sites d'avis : la relation client avant, pendant et après séjour.

Page 11 à 13

## GESTION ET DÉVELOPPEMENT DE SON ACTIVITÉ

- Bilan de l'activité.
- Connaître et maîtriser les rudiments de la comptabilité.
- Connaître les différentes normes sanitaires et de sécurité.
- Maîtriser les grandes étapes liées à la gestion administrative de l'entreprise touristique.
- Rencontres par secteurs d'activités.

Page 14 à 18

## STRATÉGIE MARKETING ET COMMERCIALE

- Définir et préciser la politique tarifaire.
- Qu'est ce que le marketing ? Et Identifier ses cibles clientèles et adapter les produits.
- Commercialiser des produits et forfaits touristiques.
- Définir son image de marque.
- Maîtriser la vente en ligne.

Page 19 à 23

## STRATÉGIE DE PROMOTION COMMUNICATION

- Les outils de communication et de promotion à disposition et comment intégrer les actions promotionnelles et événementielles.
- Qu'est-ce qu'un plan de communication : Techniques d'élaboration d'un plan de communication.

Page 24 à 25

## SECTEUR du TOURISME en Nouvelle-Calédonie

- Organisation du tourisme en Nouvelle-Calédonie.
- Organisation du tourisme de croisière en Nouvelle-Calédonie.
- Stratégie de développement du tourisme en Nouvelle-Calédonie.

[à venir](#)

## E-TOURISME

- Découvrir Internet.
- Créer sa boîte mail.
- Découvrir les différents réseaux sociaux.
- Créer une page Facebook.
- Animer une page Facebook professionnelle.

Page 26 à 29

## TOURISME DURABLE

- Les circuits courts : Introduction au mode de commercialisation des produits agricoles réduisant les intermédiaires.

[à venir](#)





# LE CALENDRIER DES FORMATIONS - NOUMÉA

	Modules	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE
ACCUEIL ET RELATION CLIENT	Gérer l'accueil, renseigner le touriste par mail, téléphone...		16 et 17 (jour 1 et 2)				
	Base d'anglais selon segments...		10 et 25 (jour 1 et 2)	7 et 28 (jour 3 et 4)	4 et 27 (jour 5 et 6)	9 (jour 7)	
	Optimiser sa relation client par l'e-mailing...		18 (jour 1)	8 (jour 2)	5 (jour 3)		
GESTION ET DÉVELOPPEMENT DE L'ACTIVITÉ	Bilan de l'activité		3				
	Comptabilité			27 et 28 (jour 1 et 2)			
	Normes sanitaires et sécurité Session en demi-journée 8H/12H		2 - 5 2 dates de sessions au choix				
	Les grandes étapes de la gestion				3 et 4 et 17 (jour 1, 2 et 3)		
	Rencontres par secteur à Nouméa le soir de 17H à 20H : 2 regroupements par filière		9 filière croisière(1) 23 : filière hébergement(1)	27 : filière activités loisirs(1)	10 : filière croisière(2) 25 filière hébergement(2)	8 : filière activités loisirs(2)	
STRATÉGIE MARKETING ET COMMERCIALE	Définir la politique tarifaire Niv1 et 2				12		
	Qu'est-ce que le marketing et Identifier les cibles clientèle				6 et 26 (jour 1 et 2)		
	Commercialiser des produits et forfaits touristiques		19 (jour 1)	6 (jour 2)			
	Définir et/ou développer son image de marque			7			
	Maîtriser la vente en ligne			27 et 28 (jour 1 et 2)			
STRATÉGIE DE PROMOTION ET COMMUNICATION	Les outils de promotion mis à disposition et comment intégrer les actions promotionnelles et événementielles					10	
	Qu'est-ce qu'un plan de communication et Techniques d'élaboration				25 (jour 1)	01 (jour 2)	



## LE CALENDRIER DES FORMATIONS - NOUMÉA (suite)

	Modules	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE
LE SECTEUR DU TOURISME EN NOUVELLE-CALÉDONIE	Organisation du tourisme en Nouvelle-Calédonie		A venir				
	Organisation du tourisme de croisière						
	Stratégie de développement du tourisme en Nouvelle-Calédonie						
E-TOURISME	Découvrir Internet et son intérêt pour le développement d'une activité touristique Session en demi-journée 8H/12H			6 matin			
	Créer sa boîte mail Session en demi-journée 13H/17H			6 a-midi			
	Découverte des différents réseaux sociaux Session en demi-journée 8H/12H		5 matin				
	Créer une page Facebook professionnel et Animer une page Facebook professionnelle			29 (jour 1)	4 et 13 (jour 2 et jour 3)		
TOURISME DURABLE	Les circuits courts, introduction au mode de commercialisation des produits agricoles réduisant les intermédiaires		A venir				



# LE CALENDRIER DES FORMATIONS DES COMMUNES DE L'INTÉRIEUR

	Modules	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE
ACCUEIL ET RELATION CLIENT	Gérer l'accueil, renseigner le touriste par mail, téléphone...					10 et 11 La Foa	
	Base d'anglais selon segments...		4 - 11 et 26 à La Foa (Jour 1, 2 et 3)	2 et 29 à La Foa (jour 4 et 5)	5 à La Foa (jour 6)		
	Optimiser sa relation client par l'e-mailing...		27 à Bourail (jour 1)	29 à Bourail (jour 2)	12 à Bourail (jour 3)		
GESTION ET DÉVELOPPEMENT DE L'ACTIVITÉ	Bilan de l'activité		9 à La Foa				
	Comptabilité		19 et 20 à Bourail (jour 1 et 2)				
	Normes sanitaires et sécurité Session en demi-journée 8H/12H		20 à Yaté 27 à Thio	29 à La Foa 30 à Bourail			
	Les grandes étapes de la gestion		26 et 27 (1) La Foa	6 (2) La Foa			
STRATÉGIE MARKETING ET COMMERCIALE	Définir la politique tarifaire Niv1 et 2				14 à Bourail		
	Qu'est ce que le marketing et Identifier les cibles clientèle				20 et 21 à Bourail		
	Commercialiser des produits et forfaits touristiques			01 à La Foa (jour 1)	17 à La Foa (jour 2)		
	Définir et/ou développer son image de marque			2 à Bourail			
	Maîtriser la vente en ligne		26 et 27 à Bourail				
STRATÉGIE DE PROMOTION ET COMMUNICATION	Les outils de promotion mis à disposition et comment intégrer les actions promotionnelles et événementielles					11 à Bourail	
	Qu'est-ce qu'un plan de communication et Techniques d'élaboration				18 (jour 1) à Bourail	03 à Bourail (jour 2)	



## LE CALENDRIER DES FORMATIONS DES COMMUNES DE L'INTÉRIEUR (suite)

	Modules	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE
LE SECTEUR DU TOURISME EN NOUVELLE-CALÉDONIE	Organisation du tourisme en Nouvelle-Calédonie		À venir				
	Organisation du tourisme de croisière						
	Stratégie de développement du tourisme en Nouvelle-Calédonie						
E-TOURISME	Découvrir Internet et son intérêt pour le développement d'une activité touristique Session en demi-journée 8H/12H				13 matin à Bourail		
	Créer sa boîte mail Session en demi-journée 13H/17H				13 a-midi à Bourail		
	Découverte des différents réseaux sociaux Session en demi-journée 8H/12H			2 matin à La Foa			
	Créer une page Facebook professionnel et Animer une page Facebook professionnelle			31 Bourail ( jour 1)	28 à Bourail (jour 2)	12 à Bourail (jour 3)	
TOURISME DURABLE	Les circuits courts, introduction au mode de commercialisation des produits agricoles réduisant les intermédiaires		À venir				





# LE CALENDRIER DES FORMATIONS DE L'ÎLE DES PINS

	Modules	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE
ACCUEIL ET RELATION CLIENT	Gérer l'accueil, renseigner le touriste par mail, téléphone...						05 et 06 (jour 1 et 2)
	Base d'anglais selon segments...			9 et 10 (jour 1 et 2)	17 - 18 et 19 (Jour 3 ,4 et 5)		
GESTION ET DÉVELOPPEMENT DE L'ACTIVITÉ	Bilan de l'activité				03		
	Comptabilité				10 et 11 (jour 1 et 2 )		
STRATÉGIE MARKETING ET	Définir la politique tarifaire Niv1 et 2				28		
	Commercialiser des produits et forfaits touristiques					5 (jour 1)	12 (jour 2)
STRATÉGIE DE PROMOTION ET COMMUNICATION	Les outils de promotion mis à disposition et comment intégrer les actions promotionnelles et événementielles					4	
E-TOURISME	Découvrir Internet et son intérêt pour le développement d'une activité touristique Session en demi-journée 8H/12H			28 matin			
	Créer sa boîte mail Session en demi-journée 13H/17H			28 a-midi			
	Créer une page Facebook professionnelle et Animer une page Facebook professionnelle						13,14 et 27 (jour1, 2 et jour 3)



## LES FORMATEURS du PPAT 2018

### Pascale DESRUMAUX

Consultante en marketing, communication. Diplômée de l'École de gestion et de commerce du Pacifique Sud, elle dispose d'une expérience de 15 ans dans la communication et l'évènementiel touristique.

### Hester NOORDIJK

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

### Sylvie GALMICHE

Formatrice en bureautique depuis plus de 15 ans. Administratrice de l'outil de gestion et de relation client de la CCI-NC, conseillère en formation, elle vit au quotidien la relation client.

### Jean-Luc ZAFFRAN

Titulaire d'un master II en développement des compétences pour adultes.

Formateur depuis plus de 20 ans dans le domaine de la relation client et du marketing.

### Sébastien DAVIGNON

Professionnel du tourisme bien connu en Nouvelle-Calédonie, régulièrement consulté pour son expérience de gestion en hôtellerie en restauration et dans la conduite d'excursion depuis 2006.

### Elodie PAULEAU

Consultante en stratégie digitale. Diplômée d'un master, elle dispose d'une expérience de plus de 10 ans dans la communication digitale.

## Les conseillers en gestion CCI

Titulaires d'une licence en gestion des entreprises, ils accompagnent les entreprises dans la gestion quotidienne de leurs activités et animeront certains des modules gestion de l'activité du PPAT.

• Tél. 77 30 80 • p. 10



Formations 2018 – Acteurs du tourisme de la province Sud

## Accueil et relation client

Gérer l'accueil, renseigner le touriste par mail, téléphone, physique et faciliter une réservation

### Arc 1.1

*Les attentes et les comportements des clientèles touristiques ont connu des modifications profondes ces 20 dernières années. Les clients recherchent une garantie de satisfaction totale, de véritables expériences de découvertes, d'échanges, d'émotions, de rencontres. Valoriser son accueil et ses prestations, s'engager pour améliorer son activité et satisfaire sa clientèle, c'est développer durablement son entreprise et soutenir l'image de sa destination.*

Formateur ou Formatrice : Pascale DESRUMAUX

Durée : 2 jours en continu

Effectif : 12 participants maximum

Dates et lieux : Nouméa : 16 et 17 juillet

La Foa : 10 et 11 octobre

Île des pins : 05 et 06 novembre

Coût à la charge du participant : 4000 F

**Résultats attendus à l'issue de la formation :** *Mettre en place des procédures d'accueil du visiteur en face à face, au téléphone et par E-mail. Mettre en place des procédures d'enregistrement de la réservation. Proposer, faire évoluer ses services au regard des attentes du client. Développer une culture client. Avoir une meilleure connaissance des clientèles touristiques en Nouvelle-Calédonie et de leurs attentes en matière de produits et de services.*

#### RÉSUMÉ DU PROGRAMME :

Comprendre qui sont les touristes en Nouvelle-Calédonie, mieux comprendre les besoins et le ressenti : les différentes origines de la clientèle, les profils et attentes.

Appréhender les freins, les craintes ressentis par le client.

La réservation : différents modes, renseignement du client, procédure de réservation par mail ou par téléphone Enrichir ses compétences : la trilogie du savoir, savoir être et savoir-faire.

Améliorer l'efficacité de son accueil : le dynamisme, le sourire, la voix, le vocabulaire... Apprendre à traiter les remarques et les réclamations.

**PUBLIC :** Tout public.

#### CONDITIONS :

Avoir une expérience préalable d'accueil et de services auprès de clientèles.



Formations 2018 – Acteurs du tourisme de la province Sud

## Accueil et relation client

### Bases d'ANGLAIS Selon les segments métiers

#### Arc 1.2

*Valoriser son accueil et ses prestations, s'engager pour améliorer son activité et satisfaire une clientèle locale comme internationale, c'est développer durablement son entreprise et soutenir l'image de sa destination.*

**Formateur ou Formatrice :** Hester NOORDJIK

**Durée :** 7 jours discontinus

**Effectif :** 12 participants maximum

**Dates et lieux :** Nouméa : 10 et 25 juillet, 7 et 28 août, 4 et 27 septembre  
9 octobre.

La Foa : 4, 11, 26 juillet, 2 et 29 août, 5 septembre.

Île des Pins : 9 et 10 août, 17, 18 et 19 septembre.

**Coût à la charge du participant :** 8000 F

**Résultats attendus à l'issue de la formation :** *Saluer en anglais, se présenter, décrire simplement son activité, informer sur les tarifs. Acquérir du vocabulaire technique ciblé selon son activité.*

**Les atouts majeurs de cette formation :** *conversation et compréhension de l'anglais du tourisme appuyées par des fiches de soutien et des exercices intersession. Une application concrète du vocabulaire en relation avec la réalisation des sessions dans des sites touristiques.*

#### RÉSUMÉ DU PROGRAMME :

**Remise à niveau :** vocabulaire spécifique tourisme, grammaire, prononciation, chiffres, dates, heure, saison... adjectifs importants, phrases et mots clés.

**Présentation et accueil :** les formules de base relatives à l'accueil client, la présentation personnelle, la présentation de l'activité, la présentation de la Nouvelle-Calédonie, les différents domaines d'activité.

**Conversation courante :** aborder une conversation, donner des directions, renseigner le client...

**PUBLIC :** Tout public niveau d'anglais débutant ou pré-élémentaire.

**CONDITIONS :** En amont de la formation un test de positionnement sera effectué par l'organisme de formation afin de déterminer le point de départ pour chaque participant.





Formations 2018 – Acteurs du tourisme de la province Sud

## Accueil et relation client

**Optimiser sa relation client par l'E-mailing et  
De l'E mailing aux sites d'avis la relation client  
avant, pendant et après le séjour**

**Arc 1.4-  
1.5**

*Fidélisation, prospection, gagner en interaction avec un voyageur de plus en plus connecté et instaurer une meilleure relation avec son client. L'E-mail est un outil que l'on utilise au quotidien et qui peut permettre d'optimiser sa relation client et développer son activité.*

Formateur ou Formatrice : Sylvie GALMICHE

Durée : 3 jours discontinus

Effectif : 12 participants maximum

Dates et lieux : Nouméa : 18 juillet, 8 août, 5 septembre.

Bourail : 27 juillet, 29 août, 12 septembre.

Coût à la charge du participant : 6000 F

**Résultats attendus à l'issue de la formation** : Répondre qualitativement et efficacement aux mails. Créer sa signature e-mail. Rédiger des mails de remerciement de fin de séjour, sonder la satisfaction du visiteur par e-mail. Fidéliser sa clientèle par e-mail.

Réaliser une campagne e-mailing. Organiser et automatiser l'entretien d'un fichier client. Identifier les sites d'avis pertinents pour sa structure. Connaître les techniques et outils pour susciter les avis auprès des clients. Savoir répondre à un avis positif ou négatif.

### RÉSUMÉ DU PROGRAMME :

Conseils pour répondre qualitativement et efficacement aux mails.

Réaliser une campagne e-mailing : définir sa cible, réaliser sa maquette, insérer des liens hypertextes, des images...

Organiser et automatiser l'entretien d'un fichier client. Identifier les sites d'avis pertinents pour sa structure.

Outils pour susciter les avis auprès des clients, répondre aux avis négatifs, aux avis positifs et fidéliser le client.

**PUBLIC** : Tout public.

### CONDITIONS :

Prérequis : aucune connaissance spécifique nécessaire mais l'utilisation régulière de l'ordinateur facilitera la compréhension.



Formations 2018 – Acteurs du tourisme de la province Sud

## Gestion et développement de son activité

### Bilan de l'activité et présentation des accompagnements existants

#### Gda 2.1

*Bien démarrer son activité, l'asseoir dans la durée, la développer et s'adapter au marché touristique nécessite des outils de gestion que l'entrepreneur malgré sa bonne volonté ne possède pas forcément. Un volet important du plan de professionnalisation des acteurs touristiques est consacré à soutenir l'effort des entrepreneurs et porteurs de projet pour partir sur de bonnes bases et garder le bon cap.*

Formateur ou Formatrice : Conseiller en gestion de la CCI

Durée : 1 jour

Effectif : 12 participants

Dates et lieux : La Foa 9 juillet

Nouméa 3 juillet

Île des pins 3 septembre

Coût à la charge du participant : 2000 F

#### *Résultats attendus à l'issue de la formation :*

*Faire le bilan de son activité.*

*Connaître les outils d'accompagnements existants.*

#### RÉSUMÉ DU PROGRAMME :

Présentation générale du projet. Activité et réglementation. Analyse et étude de marché. Stratégie de l'entreprise. Moyens humains et matériels. Modes de financement du projet.

Savoir présenter efficacement son projet. Réaliser son business plan.

Outil *Business model Canvas* et guide de travail remis aux participants.

**PUBLIC :** Tout public.

#### CONDITIONS :

Prérequis : cette formation s'adresse aux personnes engagées dans une démarche de création, développement et ou évolution d'activité ou de projet à caractère touristique.



Formations 2018 – Acteurs du tourisme de la province Sud

## Gestion et développement de son activité

### Les bases de la comptabilité

#### Gda 2.2

*Bien démarrer son activité, l'asseoir dans la durée, la développer et s'adapter au marché nécessite des outils de gestion de projet que l'entrepreneur malgré sa bonne volonté ne possède pas forcément. Un volet important du Plan de Professionnalisation des Acteurs du Tourisme est consacré à soutenir l'effort des entrepreneurs et porteurs de projet pour partir sur de bonnes bases et garder le bon cap.*

**Formateur ou Formatrice :** Conseiller en gestion de la CCI

**Durée :** 2 jours continus

**Effectif :** 12 participants maximum

**Dates et lieux :** Bourail 19 et 20 juillet

Nouméa 27 et 28 août

Île des pins 10 et 11 septembre

#### Résultats attendus à l'issue de la formation :

*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 : établir un plan de financement, vérifier la viabilité du projet ou de l'activité. Calculer et analyser la rentabilité de son activité : rentabilité, produits et charges de l'entreprise.

Établir la comptabilité et concevoir le compte de résultat de son entreprise : saisir la comptabilité de l'entreprise, établir un état de synthèse.

**PUBLIC :** Tout public.

**CONDITIONS :** pas de prérequis.



Formations 2018 – Acteurs du tourisme de la province Sud

## Gestion et développement de son activité

### Connaître les différentes normes sanitaires et de sécurité

**Gda 2.4  
2.5**

*Bien démarrer son activité, l'asseoir dans la durée, la développer et s'adapter au marché nécessite des outils de gestion de projet que l'entrepreneur malgré sa bonne volonté ne possède pas forcément. Un volet important du Plan de Professionnalisation des Acteurs Touristiques est consacré à soutenir l'effort des entrepreneurs et porteurs de projet pour partir sur de bonnes bases et garder le bon cap.*

**Formateur ou Formatrice :** Conseiller en gestion de la CCI

**Durée :** Atelier de 4 heures

**Effectif :** 12 participants maximum

**Dates et lieux :** Nouméa 2 et 5 juillet – Yaté 20 juillet – Thio 27 juillet –  
La Foa 29 août – Bourail 30 août

Coût à la charge du participant : 2 000 F

#### **Résultats attendus à l'issue de la formation :**

*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, contrôle et sanctions... Adopter les bonnes pratiques et acquérir les bons réflexes professionnels.

**PUBLIC :** Tout public.

#### **CONDITIONS :**

La formation s'adresse à des personnes engagées dans une démarche de développement et ou d'évolution d'activité ou de projet à caractère touristique.





Formations 2018 – Acteurs du tourisme de la province Sud

## Gestion et développement de son activité

### Maîtriser les grandes étapes liées à la gestion administrative d'une entreprise touristique

#### Gda 2.6

*Bien démarrer son activité, l'asseoir dans la durée, la développer et s'adapter au marché nécessite des outils de gestion de projet que l'entrepreneur malgré sa bonne volonté ne possède pas forcément. Un volet important du Plan de Professionnalisation des Acteurs du Tourisme est consacré à soutenir l'effort des entrepreneurs et porteurs de projet pour partir sur de bonnes bases et garder le bon cap.*

**Formateur ou Formatrice :** Conseiller en gestion de la CCI

**Durée :** 3 jours présentiel et un suivi individualisé

**Effectif :** 12 participants maximum

**Dates et lieux :** La Foa : 26, 27 juillet et 6 août

Nouméa : 3, 4 et 17 septembre

**Coût à la charge du participant :** 8000 F

#### Résultats attendus à l'issue de la formation :

*Optimiser le rendement de sa structure (statut, choix juridique, comptabilité).*

*Élaborer un budget et le faire évoluer dans le temps (coûts de revient, tarifs, soldes intermédiaires de gestion, analyse, ratio, autofinancement).*

*Savoir réaliser les ajustements financiers pour atteindre l'équilibre.*

*Savoir établir et utiliser des tableaux de bord avec indicateurs de fonctionnement.*

*Assurer le suivi de la trésorerie.*

*Savoir établir un solde intermédiaire de gestion : mode de calcul, analyse d'évolution, ratios d'activité, notion de capacité d'autofinancement.*

*Piloter sa petite entreprise grâce à des outils adaptés.*

#### RÉSUMÉ DU PROGRAMME :

Connaître et comprendre les statuts juridiques les plus courants. Choisir son statut juridique en connaissant les obligations comptables, fiscales et sociales. Maîtriser la gestion administrative pour optimiser le coût comptable. Établir des tableaux comparatifs des avantages et inconvénients des différents statuts au regard de sa situation personnelle. Connaître les composantes d'un budget et établir sa planification. Suivre l'évolution des charges et le CA de l'entreprise. Maîtriser ses coûts. Connaître son prix de revient pour établir des tarifs en adéquation avec les charges de l'entreprise. Connaître les soldes intermédiaires pour analyser sa rentabilité (mode de calcul et analyse). Connaître et mieux maîtriser les différents coûts d'une entreprise. Connaître les différents types de charges. Savoir calculer son seuil de rentabilité. Utiliser des tableaux de bord et apprendre à les alimenter.

**PUBLIC :** Tout public – Personnes engagés dans une démarche de création, développement et/ou d'évolution d'activité ou projet à caractère touristique.

**CONDITIONS :** Formation organisée en 2 modes : en regroupement et à distance en rendez-vous individualisé par e-mail, téléphone... nécessitant un engagement sur la durée du participant.



Formations 2018 – Acteurs du tourisme de la province Sud

## Gestion et développement de son activité

### Rencontres par secteurs d'activité (discussions autour de problématiques communes)

#### Gda 2.8

*Bien démarrer son activité, l'asseoir dans la durée, la développer et s'adapter au marché nécessite des outils de gestion de projet que l'entrepreneur malgré sa bonne volonté ne possède pas forcément. Un volet important du Plan de Professionnalisation des Acteurs du Tourisme est consacré à soutenir l'effort des entrepreneurs et porteurs de projet pour partir sur de bonnes bases et garder le bon cap.*

**Formateur ou Formatrice :** Sébastien DAVIGNON

**Durée :** 3 heures format atelier de discussion en soirée

**Effectif :** 12 participants maximum

**Dates et lieux :** Nouméa

**Filière croisière :** 9 juillet et 10 septembre

**Filière activités de loisirs :** 27 août et 8 octobre

**Filière hébergement :** 23 juillet et 25 septembre

**Coût à la charge du participant :** gratuit

**Résultats à l'issue de la formation :** Dégager des pistes de réflexions, des solutions pour être plus performant. Apprendre à mieux travailler ensemble. Rompre le sentiment d'isolement que peuvent éprouver certains prestataires travaillant en solo et amorcer une véritable mise en réseau.

#### RÉSUMÉ DU PROGRAMME :

Formation organisée sous la forme de deux ateliers espacés de 2 mois : Atelier 1 : dégager des pistes de réflexion. Données statistiques utiles, principales problématiques rencontrées (clients, opérateurs, institutions...). Solutions déjà mises en œuvre et évaluations. Atelier 2 : entrevoir des solutions informatiques, stratégies de communication, management du personnel, outils de production, partenaires... Indicateurs de suivi.

**PUBLIC :** En 2018 3 filières touristiques sont concernées : hébergement/restauration. Activités pour croisiéristes. Activités de loisirs.

#### CONDITIONS :

Il est impératif de participer aux deux ateliers pour une démarche cohérente : le premier atelier visant à partager, préciser et analyser les diagnostics, le deuxième atelier servant à dégager des solutions communes.



Formations 2018 – Acteurs du tourisme de la province Sud

## Strategie marketing et commerciale

### Définir la politique tarifaire

#### Smc 4.1

*Savoir apprécier son marché, apprendre le langage du client, évaluer son offre en fonction de segments de clientèle visés, se lancer sur le Web... autant d'éléments incontournables aujourd'hui pour atteindre une performance durable.*

Formateur ou Formatrice : Sébastien DAVIGNON

Durée : 1 jour en regroupement et un suivi individualisé

Effectif : 12 participants maximum

Dates et lieux : Nouméa : 12 septembre

Bourail : 14 septembre

Île des pins : 28 septembre

Coût à la charge du participant : 7000 F

#### **Résultats attendus à l'issue de la formation :**

*Savoir analyser les avantages concurrentiels de son établissement.*

*Identifier la segmentation de sa clientèle.*

*Faire le lien entre positionnement produit et politique tarifaire.*

*Comprendre et appliquer des techniques d'analyse des ventes.*

*Découvrir un outil (Excel ou autre) permettant d'optimiser, suivre et adapter le calcul d'un coût de revient, d'un produit ou service.*

*Établir sa grille tarifaire.*

#### **RÉSUMÉ DU PROGRAMME :**

Étude de cas : identifier le lien produit/marque, introduction de l'outil Mapping, la clientèle cible, la gamme de services.

Le suivi des ventes : en partant d'un exemple concret, identification des indicateurs utiles, tableaux de bord, outils.

La clientèle : identifier les segmentations de clientèle.

La concurrence : les étapes d'une étude concurrentielle. Le calcul du coût de revient : à partir de 3 études de cas, travail sur l'identification des éléments composants le coût de revient d'une prestation.

**PUBLIC :** Tout public.

#### **CONDITIONS :**

Pré requis : Toute personne engagée dans une démarche d'optimisation de ses ventes par une politique tarifaire adaptée. Formation organisée en regroupement et en formation à distance individualisée.



Formations 2018 – Acteurs du tourisme de la province Sud

## Strategie marketing et commerciale

**Qu'est ce que le marketing ? Prospection commerciale : identifier les cibles clientèles et adapter les produits selon les cibles prédéfinies**

### Smc 4.2 4.3

*Savoir apprécier son marché, apprendre le langage du client, évaluer son offre en fonction de segments de clientèles visés, se lancer sur le Web... autant d'éléments incontournables aujourd'hui pour atteindre une performance durable.*

Formateur ou Formatrice : Jean Luc ZAFFRAN

Durée : 2 jours

Effectif : 12 participants maximum

Dates et lieux : Nouméa : 6 et 26 septembre (discontinu)  
Bourail : 20 et 21 septembre (continu)

Coût à la charge du participant : 4000 F

#### Résultats attendus à l'issue de la formation :

*Connaître le vocabulaire et les principaux concepts du marketing et du web marketing.*

*Formaliser une stratégie marketing pour son activité.*

*Établir un plan d'actions.*

*Identifier ses clientèles et adapter son offre.*

#### RÉSUMÉ DU PROGRAMME :

Groupe d'analyse de pratiques professionnelles : votre métier, typologie des clients, ses attentes, la connaissance des produits et du marché calédonien. Le marché : analyse et étude : acteurs, tendances, concepts, l'offre de produits et de services, le marketing mix, la marque territoriale, la démarche qualité. Le marketing relationnel, la fidélisation et les réseaux sociaux. Commercialisation : la vente de séjours pour qui ? Pourquoi ?

Préparer sa prospection : rechercher des prospects, préparer son argumentaire. La prospection téléphonique et digitale: les clés de la prospection téléphonique, les étapes de l'entretien, le bon interlocuteur. La prospection physique : réussir sa prise de contact, conduire l'entretien, la technique des 4C. Le suivi.

**PUBLIC :** Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs débutant ou peu averti et souhaitant faire le point sur les principaux outils marketing et web marketing.

#### CONDITIONS :

Cette formation s'adresse à tout professionnel souhaitant s'engager dans une démarche commerciale et marketing de son activité.





Formations 2018 – Acteurs du tourisme de la province Sud

## Stratégie marketing et commerciale

### Commercialiser des produits et forfaits touristiques

#### Smc 4.5

*Savoir apprécier son marché, apprendre le langage du client, évaluer son offre en fonction de segments de clientèles visées, se lancer sur le Web ... autant d'éléments incontournables aujourd'hui pour atteindre une performance durable.*

Formateur ou Formatrice : Pascale DESRUMAUX

Durée : 2 jours discontinus

Effectif : 12 participants maximum

Dates et lieux : Nouméa : 19 juillet et 6 août

La Foa : 01 août et 17 septembre

Ile des Pins : 5 octobre et 12 novembre

Coût à la charge du participant : 5 000 F

#### **Résultats attendus à l'issue de la formation :**

*Analyser les nouvelles tendances de marché (Tourisme expérientiel, affinitaire, nouveaux seniors, groupes d'amis, scolaires ...).*

*Identifier sa ou ses clientèles « cible ».*

*Déterminer le cahier des charges en lien avec les différentes cibles de clientèles.*

*Élaborer un forfait / "package" (contenus, itinéraire, prix, marge) commercialisable.*

#### **RÉSUMÉ DU PROGRAMME :**

Comprendre qui sont les touristes qui viennent en Nouvelle-Calédonie : différentes origines de la clientèle, profil et attentes ; les différents modes de réservation, la distribution du voyage.

Les nouvelles tendances : notion de forfait dynamique, tourisme affinitaire, tourisme expérientiel et sensoriel.

Concevoir des produits sur mesure : analyser la demande du client, concevoir un produit adapté, élaborer un programme, déterminer le prix de vente.

Créer un forfait touristique : élaborer un cahier des charges, sélectionner des prestataires, monter une production, déterminer les coûts, les tarifs de commercialisation. Concevoir et réaliser de supports de communication.

**PUBLIC :** Tout public

#### **CONDITIONS :**

Formation organisée en deux temps de regroupement avec un travail en intersession de collecte d'information pour créer un forfait.



Formations 2018 – Acteurs du tourisme de la province Sud

## Stratégie marketing et commerciale

### Définir et/ou développer son image de marque

#### Smc 4.6

*Savoir apprécier son marché, apprendre le langage du client, évaluer son offre en fonction de segments de clientèles, se lancer sur le Web... autant d'éléments incontournables aujourd'hui pour atteindre une performance durable.*

Formateur ou Formatrice : Pascale DESRUMAUX

Durée : 1 jour

Effectif : 12 participants maximum

Dates et lieux : Bourail 2 août

Nouméa 7 août

Coût à la charge du participant : 2 000 F

#### **Résultats attendus à l'issue de la formation :**

*Définir l'identité de son entreprise.*

*Analyser son positionnement.*

*Définir sa charte graphique sa signature visuelle.*

*Développer et valoriser son image en cohérence avec l'image de la Nouvelle-Calédonie.*

#### **RÉSUMÉ DU PROGRAMME :**

Comprendre les enjeux de l'image professionnelle : image de marque, attentes du public, comment le personnel pense-t-il être perçu par le public. Créer le message qui véhiculera son image de marque : qu'est-ce que sa marque a à dire, à apporter à son marché, comment souhaite-elle être perçue, quelles sont les valeurs et comment sont-elles délivrées.

Définir un design et un contenu cohérent pour son image de marque.

#### **PUBLIC :**

Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs engagés dans une démarche marketing.

**CONDITIONS :** aucun prérequis nécessaire.

## Strategie marketing et commerciale

### Maîtriser la vente en ligne

#### Smc 4.9

*Savoir apprécier son marché, apprendre le langage du client, évaluer son offre en fonction de segments de clientèle visés, se lancer sur le Web... autant d'éléments incontournables aujourd'hui pour atteindre une performance durable.*

Formateur ou Formatrice : Pascale DESRUMAUX

Durée : 2 jours continus

Effectif : 12 participants maximum

Dates et lieux : Bourail : 26 et 27 juillet.

Nouméa : 27 et 28 août

Coût à la charge du participant : 4 000 F

#### Résultats attendus à l'issue de la formation :

*Lister les différents outils de vente en ligne en Nouvelle-Calédonie et sur les marchés prioritaires (Australie, Nouvelle Zélande, Japon, Europe).*

*Analyser les avantages et inconvénients de chaque outil.*

*Faire le bon choix de solutions et de prestataires.*

*Connaître les étapes de lancement et les aspects réglementaires liés à la vente en ligne.*

#### RÉSUMÉ DU PROGRAMME :

Principaux repères de la vente en ligne : chiffres clés, comportements d'achat des internautes, panoramas des opérateurs locaux, présentation des principaux OTA. Les conditions de production et les facteurs déclencheurs de la vente : la maîtrise de l'offre et du temps comme facteurs clés de réussite, quelques notions de marketing pour vendre mieux.

Connaître la législation en vigueur : obligations légales, conditions générales de vente, droit du consommateur. Adapter sa stratégie commerciale : définir sa gamme produits, ses cibles et ses supports, optimiser sa visibilité. L'organisation liée à la vente en ligne : les ressources nécessaires, le back office et les indicateurs.

**PUBLIC** : professionnel souhaitant commercialiser et vendre son offre en ligne.

**CONDITIONS** : pas de conditions particulières.



Formations 2018 – Acteurs du tourisme de la province Sud

## Stratégie de promotion - communication

**Présentation des outils de communication et de promotion mis à disposition par les organismes de promotion financés par la province Sud.**

**Comment intégrer les actions promotionnelles et événementielles des organismes de promotion touristique.**

### Spc 5.1 5.3

*La communication touristique évolue rapidement, s'adaptant aux nouveaux flux touristiques internationaux, aux pratiques émergentes et à la concurrence accrue. Développer une communication touristique efficace, savoir mettre à profit des outils mis à disposition par nos organismes de promotion, concevoir son propre plan de communication et se donner les moyens d'être plus visible seront les objectifs Com en 2018.*

Formateur ou Formatrice : Jean Luc ZAFFRAN

Durée : 1 jour

Effectif : 12 participants maximum

Dates et lieux : Île des pins : 4 octobre

Nouméa : 10 octobre

Bourail : 11 octobre

Coût à la charge du participant : 2 000 F

#### Résultats attendus à la fin de la formation :

*Connaître et utiliser les outils de promotion mis à disposition par NCTPS et par les offices de tourisme.*

*Relayer, s'approprier, tirer avantage des actions promotionnelles et événementielles.*

*Avoir une communication cohérente en lien avec la stratégie de promotion des organismes de promotion.*

#### RÉSUMÉ DU PROGRAMME :

Présentation des outils de promotion Nouvelle-Calédonie Tourisme Point Sud et des offices de tourisme. Communiquer à l'ère digitale : comprendre la convergence des médias online et offline. Maîtriser son image digitale : e-reputation, storytelling, modération et gestion de crise. Savoir rédiger pour le web : écrire pour être lu par ses clients et pour être vu par les moteurs de recherche. Élaborer un plan de communication digitale en cohérence avec les partenaires. Étude de différentes stratégies d'utilisation des réseaux sociaux locaux et internationaux.

**PUBLIC :** Tout public.

#### CONDITIONS :

Cette formation est mise en place avec le formateur et les organismes de promotion de la province Sud : Nouvelle Calédonie Tourisme Point Sud et les offices de tourisme.





Formations 2018 – Acteurs du tourisme de la province Sud

## Stratégie de promotion - communication

### Qu'est-ce qu'un plan de communication Technique d'élaboration d'un plan de communication

#### SPC 5.2

*Savoir communiquer sur sa structure est une compétence spécifique qui n'est pas toujours maîtrisée par les acteurs et la communication touristique évolue très rapidement... Pour développer une communication efficace sans pour autant avoir de gros budgets il y a des solutions : savoir mettre à profit des outils mis à disposition par nos organismes de promotion, concevoir son propre plan de communication pour se donner les moyens d'être plus visible seront les objectifs Com en 2018.*

Formateur ou Formatrice : Pascale DESRUMAUX

Durée : 2 jours discontinus

Effectif : 12 participants maximum

Dates et lieux : Nouméa : 25 septembre et 01 octobre

Bourail : 18 septembre et 03 octobre

Coût à la charge du participant : 4 000 F

#### Résultats attendus à l'issue de la formation :

*Construire une stratégie de communication.*

*Mettre en œuvre un plan de communication (objectifs, moyens, cibles).*

*Piloter un plan de communication.*

*Évaluer la pertinence et adapter son plan de communication.*

*Mettre en place une veille sur les offres similaires.*

#### RÉSUMÉ DU PROGRAMME :

Qu'est-ce qu'un plan de communication : définition. Étapes d'élaboration d'un plan de communication : audit, analyse des enjeux, définition des objectifs, choix du ou des messages, choix des cibles, choix des moyens et des actions, structuration et planification.

Déployer ses actions de communication : choisir les médias adaptés à ses cibles, renforcer les liens avec ses cibles, développer ses relations presse, utiliser les ressources de communication digitale, utiliser le sponsoring, le parrainage, le mécénat pour développer sa notoriété. L'évaluation du plan de communication : mesurer la reconnaissance et la mémorisation des messages, ajuster et corriger.

**PUBLIC :** Tout professionnel du tourisme souhaitant s'engager dans une démarche de communication de sa structure.

**CONDITIONS :** Pas de conditions particulières.



Formations 2018 – Acteurs du tourisme de la province Sud

## E-tourisme

### Découvrir Internet et son intérêt pour le développement d'une activité touristique

#### Eto 7.1

*Mobilité, data, intelligence artificielle... des termes qui reviennent régulièrement et qui sont au cœur des défis à relever par tous les acteurs du tourisme. Aujourd'hui c'est muni de son smartphone, de son ordinateur ou de sa tablette que le voyageur va choisir et préparer sa prochaine destination de vacances. Mais pour pouvoir répondre aux demandes de ces touristes pas d'autre alternative que d'être présent sur le WEB... De la promotion de son activité à l'accueil le numérique est partout, un vaste chantier qu'il faut mener avec les bons outils.*

Formateur ou Formatrice : Rodolphe MARCHAND

Durée : demie journée

Effectif : 12 participants maximum

Dates et lieux : Nouméa : 6 août matin

Ile des pins : 28 août matin

Bourail : 13 septembre matin

Coût à la charge du participant : 2 000 F

#### Résultats attendus à l'issue de la formation :

*Comprendre l'Internet et ses enjeux pour son activité et les attentes de la clientèle.*

*Savoir faire des recherches sur Internet, visiter des sites.*

*Mettre à profit ses recherches sur Internet pour le développement de son activité.*

*Savoir se connecter en wifi, utiliser différents navigateurs.*

*Télécharger des documents, des images.*

#### RÉSUMÉ DU PROGRAMME :

Généralités sur Internet et ses enjeux : quels atouts pour son activité, quelles attentes de la clientèle. Savoir se connecter en WiFi, changer de réseau. Utiliser plusieurs navigateurs de recherche. Aller sur un site en utilisant son adresse et naviguer. Utiliser un moteur de recherche pour effectuer des recherches. Télécharger des images, des documents et savoir les stocker. Utiliser l'outil "favoris" ou "marque-pages" pour conserver en mémoire des sites utiles.

**PUBLIC :** Tout professionnel du tourisme débutant sur l'Internet.

#### CONDITIONS :

Aucune connaissance spécifique nécessaire mais l'utilisation régulière de l'ordinateur, le smartphone ou la tablette facilitera la compréhension. Un ordinateur sera fourni à chaque participant lors de la formation.



Formations 2018 – Acteurs du tourisme de la province Sud

## E-tourisme

### Créer sa boîte mail et découvrir ses différentes fonctionnalités

#### Eto 7.2

*Mobilité, data, intelligence artificielle... des termes qui reviennent régulièrement et qui sont au cœur des défis à relever par tous les acteurs du tourisme. Aujourd'hui c'est muni de son smartphone, de son ordinateur ou de sa tablette que le voyageur va choisir et préparer sa prochaine destination de vacances. Mais pour pouvoir répondre aux demandes de ces touristonautes pas d'autre alternative que d'être présent sur le WEB... De la promotion de son activité à l'accueil le numérique est partout, un vaste chantier qu'il faut mener avec les bons outils.*

Formateur ou Formatrice : Rodolphe MARCHAND

Durée : 1 jour

Effectif : 12 participants maximum

Dates et lieux : Nouméa : 6 août matin

Île des pins : 28 août matin

Bourail : 13 septembre matin

Coût à la charge du participant : 2 000 F

#### Résultats attendus à l'issue de la formation :

*Créer une boîte Mail.*

*Apprendre à la consulter - Écrire et envoyer des mails en utilisant un langage adéquat.*

*Archiver des mails.*

*Savoir créer un contenu automatique.*

#### RÉSUMÉ DU PROGRAMME :

Créer une boîte mail en ligne. Consulter sa boîte mail en ligne : boîte de réception, éléments envoyés, boîte d'envoi, éléments supprimés. Gérer son carnet d'adresse. Créer un message à 1 ou plusieurs destinataires. Joindre des fichiers à un message. Archiver ses messages. Créer un modèle de contenu automatique.

**PUBLIC :** Tout professionnel du tourisme débutant sur l'Internet.

#### CONDITIONS :

Aucune connaissance spécifique nécessaire mais l'utilisation régulière de l'ordinateur, le smartphone ou la tablette facilitera la compréhension. Un ordinateur sera fourni à chaque participant lors de la formation.



Formations 2018 – Acteurs du tourisme de la province Sud

## E-tourisme

### Découverte des différents réseaux sociaux et comprendre leur fonctionnement et leur impact

#### Eto 7.3

*Mobilité, data, intelligence artificielle... des termes qui reviennent régulièrement et qui sont au cœur des défis à relever par tous les acteurs du tourisme. Aujourd'hui c'est muni de son smartphone, de son ordinateur ou de sa tablette que le voyageur va choisir et préparer sa prochaine destination de vacances. Mais pour pouvoir répondre aux demandes de ces touristes pas d'autre alternative que d'être présent sur le WEB... De la promotion de son activité à l'accueil le numérique est partout, un vaste chantier qu'il faut mener avec les bons outils.*

Formateur ou Formatrice : Elodie PAULEAU

Durée : 1 jour

Effectif : 12 participants maximum

Dates et lieux : Nouméa : 5 juillet matin

La Foa : 2 août

Coût à la charge du participant : 2 000 F

#### Résultats attendus à l'issue de la formation :

*Comprendre la mutation de modes de communication sur le Web. Identifier les principaux leviers réseaux sociaux, blogs, réseaux sociaux propriétaires...*

*Découvrir les usages collaboratifs et les plug-in sociaux.*

*Évaluer l'impact de l'e-Réputation sur les entreprises. Identifier ses propres besoins. Savoir gérer une E réputation négative.*

#### RÉSUMÉ DU PROGRAMME :

Découvrir les principaux réseaux sociaux et leur fonctionnement : Twitter, Facebook, Instagram, Pinterest. Créer et animer des communautés en ligne : les grandes règles. Créer des contenus pour le web (vidéo, photos, texte) : mise en application au travers de l'utilisation d'un outil gratuit en ligne E-réputation : observation d'un cas réel pour en identifier l'enjeu.

**PUBLIC :** Tout public

#### CONDITIONS :

Aucune connaissance spécifique nécessaire mais l'utilisation régulière de l'ordinateur, le smartphone ou la tablette facilitera la compréhension. Un ordinateur sera fourni à chaque participant lors de la formation.





Formations 2018 – Acteurs du tourisme de la province Sud

## E-tourisme

### Créer une page FACEBOOK professionnelle Animer une page FACEBOOK professionnelle

#### Eto 7.6

*Mobilité, data, intelligence artificielle... des termes qui reviennent régulièrement et qui sont au cœur des défis à relever par tous les acteurs du tourisme. Aujourd'hui c'est muni de son Smartphone, de son ordinateur ou de sa tablette que le voyageur va choisir et préparer sa prochaine destination de vacances. Mais pour pouvoir répondre aux demandes de ces touristes pas d'autre alternative que d'être présent sur le WEB... De la promotion de son activité à l'accueil le numérique est partout, un vaste chantier qu'il faut mener avec les bons outils.*

Formateur ou Formatrice : Elodie PAULEAU/Pascale DESRUMAUX

Durée : 3 jours

Effectif : 12 participants maximum

Dates et lieux : Nouméa 29 août 4 et 13 septembre

Bourail : 31 août 28 septembre 12 octobre

Île des Pins : 13, 14 et 27 novembre

Coût à la charge du participant : 7 000 F

#### Résultats attendus à l'issue de la formation :

*Comprendre le fonctionnement de Facebook. Créer son profil, le gérer et maîtriser les paramètres de confidentialités.*

*Créer une page professionnelle. Administrer les publications et créer un album photos. Administrer son URL Facebook et lier sa page à son site web. Créer sa communauté. Créer un événement et activer le partage. Définir les contenus et le process éditorial.*

*Gérer une crise sur Facebook. Améliorer le landing Page et l'expérience utilisateur, dialoguer avec les fans. Récupérer les prospects qualifiés. Gérer et interpréter les FB insights. Lancer des sondages et des jeux concours. Savoir analyser les statistiques de votre page et en tirer des enseignements utiles.*

#### RÉSUMÉ DU PROGRAMME :

Prendre en main Facebook : profil, règles de confidentialité, distinction entre page personnelle et professionnelle, publier.

Comment créer sa page : règles incontournables de la communication sur Facebook, rédiger des publications pour atteindre son objectif. Identifier ses cibles et analyser leur comportement, mettre en œuvre une communication adaptée, définir son image, identifier les leviers pour passer du like à la réservation, lancer les sondages, créer un événement. Optimiser sa page client professionnelle pour établir et entretenir la relation client. Analyser sa page Facebook pour en faire un outil d'aide à la vente performant. Identifier et comprendre les résultats des publications. Utiliser les statistiques Facebook pour analyser sa page.

**PUBLIC :** Tout public.

**CONDITIONS :** avoir un compte Facebook, apporter les codes d'accès, votre ordinateur. Des ordinateurs pourront être mis à disposition si besoin.



**NOUS VOUS REMERCIONS  
DE VOTRE ATTENTION**