

# CATALOGUE 2020\*



## 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 2019, la plateforme en ligne a comptabilisé plus de 400 inscriptions sur une ou plusieurs formations, preuve de votre intérêt grandissant pour ce programme dont l'objectif premier est de répondre à vos besoins et d'anticiper les enjeux du tourisme à venir.

En 2020, l'offre de formation s'étoffe encore avec de nouveaux modules, pour vous aider à innover, adapter, renforcer vos compétences et répondre à des clientèles de plus en plus exigeantes, utiliser de nouveaux outils numériques, réfléchir à votre stratégie marketing, repenser votre management, mieux connaître votre destination, agir pour un tourisme durable ...

\* 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 10 février 2020.



## 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.

## 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-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.

# SOMMAIRE



## CALENDRIERS DES FORMATIONS

P.5 ET 6

## LES FORMATEURS DU PPAT

P.7

## PENSEZ PARCOURS FORMATION

P.8

## ACCUEIL ET RELATION CLIENT

P.9 A 13

- Anglais débutant
- Anglais Intermédiaire
- Vers une meilleure expérience client
- Réinventer ses visites guidées

## GESTION ET DEVELOPPEMENT DE L'ACTIVITE

P.14 A 16

- Les cafés du tourisme
- Management des équipes
- Prise de parole en public

## CULTURE GENERALE TOURISTIQUE

P.17 A 19

- Initiation à l'ornithologie
- Flore du maquis minier
- Histoire et cultures

## STRATEGIE MARKETING ET COMMERCIALE

P.20 A 23

- Création d'offres promotionnelles

- Bien débiter en webmarketing touristique
- Se perfectionner en webmarketing touristique
- Pourquoi et comment se vendre à l'internationale

## STRATEGIE DE PROMOTION - COMMUNICATION

P.24 A 25

- Comment mettre en cohérence sa communication avec celle de NCTPS
- Les supports de communication

## LE SECTEUR DU TOURISME EN N-CALEDONIE

P.26

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

## E TOURISME

P.27 A 28

- Réseaux sociaux niveau débutant
- Réseaux sociaux niveau intermédiaire

## TOURISME DURABLE

P.29

- Mettre en place des éco gestes dans sa structure





## CALENDRIER FORMATIONS - NOUMEA

	Modules	Mars	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE
ACCUEIL RELATION CLIENT	Anglais intermédiaire			4-11 18-28 mai	5-22-30 juin	7-21-27 juillet			
	Vers une meilleure expérience Client		22 avril		26 juin				
	Valoriser son hébergement par le homestaging					2 et 3 juillet		21 septembre	
	Réinventer ses visites guidées				3 et 4 juin et 23 juin				
GESTION ET DÉVELOPPEMENT DE L'ACTIVITÉ	LES « Cafés du tourisme »			Dates en attente de confirmation					
	Management des équipes								8 et 9 octobre
	La prise de parole en public							3 et 4 septembre	
CULTURE GÉNÉRALE TOURISTIQUE	Initiation à l'ornithologie						25 aout		
	Flore du Maquis Minier			19 mai					
	Histoire et cultures		27 avril						
STRATÉGIE MARKETING ET COMMERCIALE	CREATION D'OFFRES PROMOTIONNELLES	30 et 31 mars							
	BIEN DEBUTER EN Webmarketing touristique				24 juin	6 et 20 juillet			
	Se perfectionner en webmarketing touristique							14 et 15 septembre	
	Pourquoi et comment se vendre à l'international ?			5 mai					
STRATÉGIE DE PROMOTION ET COMMUNICATION	Comment mettre en cohérence sa communication avec celle de Nouvelle Calédonie Tourisme ?					15 Juillet			
	Les supports de communication	24 mars							
LE SECTEUR DU TOURISME EN NC	Informations sur les stratégies de développement du tourisme en NC		EN LIGNE						
E TOURISME	Reseaux sociaux niveau débutant					28 et 29 juillet		01 septembre	
	Reseaux sociaux niveau intermédiaire							28 et 29 septembre	
TOURISME DURABLE	Mettre en place des eco gestes dans sa stucture					9 et 10 juillet			



## CALENDRIER FORMATIONS - COMMUNES INTÉRIEUR

	Modules	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE
ACCUEIL ET RELATION CLIENT	ANGLAIS DEBUTANT				30 juillet à Bourail	7-24-31 aout à Bourail	10 -17 septembre à Bourail	
	VERS UNE MEILLEURE EXPERIENCE CLIENT	29 avril à La Foa		29 juin à La Foa				
	VALORISER SON HEBERGEMENT PAR LE HOMESTAGING		25 et 26 mai à Bourail		24 juillet			
STRATEGIE MARKETING ET COMMERCIALE	CREATION D'OFFRES PROMOTIONNELLES	2 et 3 avril à Bourail						
STRATEGIE DE PROMOTION et COMMUNICATION	Comment mettre en coherence sa communication avec celle de NCTPS					26 aout La Foa		

Toutes les inscriptions s'effectuent  
exclusivement en ligne sur  
[www.province-sud.nc/formations](http://www.province-sud.nc/formations)

# LES FORMATEURS

## Du PPAT 2020



*Nos formateurs sont choisis pour leur expertise dans leurs domaines de compétences, leur pédagogie et leur connaissance de l'industrie du tourisme en Nouvelle Calédonie. 10 formatrices et formateurs composent l'équipe du PPAT 2020*

### STEPHANIA BLANCHARD

ARCHITECTE D'INTERIEUR ET  
DECORATRICE PASSIONNEE,  
SPECIAISEE DANS LA RENOVATION  
D'INTERIEUR.



### SOPHIE DESMETTRE

PARCOURS TOURISME ET MARKETING  
POUR CETTE CHARGEE DE  
COMMUNICATION ET FORMATRICE.



### MARIE-FRANÇOISE PIERRE

CONSULTANTE ET FORMATRICE EN  
DROIT DE L'ENVIRONNEMENT ET  
DEVELOPPEMENT DURABLE.



### LUDOVIC DANTENY

A LA TETE DE « MON COACH  
WEBMARKETING » AUTODIDACTE ET  
PIONNIER DE L'INTERNET AVEC UNE  
APPROCHE HUMAINE ET HUMANISTE  
AU PLUS PROCHE DES BESOINS DE  
CHAQUE ENTREPRISE



### SOPHIE GUERIN

FORMATRICE, CONSULTANTE,  
FORMEE AUX OUTILS DE  
COMMUNICATION ET DE  
DEVELOPPEMENT PERSONNEL.  
COMEDIENNE PROFESSIONNELLE.



### STEPHANIE REYBAUD

FORMATRICE ET CONSULTANTE EN  
MARKETING, COMMUNICATION ET  
COMMERCIAL.



### SEBASTIEN DAVIGNON

PROFESSIONNEL DU TOURISME ET  
CONSULTANT A LA TETE DE LA  
SOCIETE  
REBOOST



### HESTER NOORDIJK

D'ORIGINE HOLLANDAIS, HESTER EST  
FORMATRICE  
EN LANGUES  
ETRANGERES  
DEPUIS PLUS  
DE 20 ANS.



### JEAN-LUC ZAFFRAN

TITULAIRE D'UN MASTER II EN  
DEVELOPPEMENT  
DES COMPETENCES POUR ADULTES.  
FORMATEUR MARKETING ET  
RELATION CLIENT DEPUIS 20 ANS



### LE CENTRE D'INITIATION A L'ENVIRONNEMENT NC

ASSOCIATION AGREEE D'EDUCATION A L'ENVIRONNEMENT QUI  
SENSIBILISE DEPUIS PLUS DE 10 ANS LES CALEDONIENS A LA  
PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET ORGANISE DES SORTIES  
NATURE.



# Pensez PARCOURS FORMATION



***Un parcours de formation ça se construit ... ci-dessous quelques exemples pour vous aider à imaginer le vôtre en 2020 :***

## Accueil, Expérience Client Réussie



- Anglais
- Vers une meilleure expérience client
- Valoriser son hébergement par le homestaging
- Réinventer ses visites guidées

## Acquérir de nouveaux outils



- Management des équipes
- Les supports de communication
- La prise de parole en public



## Dynamiser son entreprise

- Création d'offres promotionnelles
- Bien débuter en webmarketing touristique
- Se perfectionner en webmarketing touristique
- Pourquoi et comment se vendre à l'international

## Réussir sa visibilité sur Internet

- Réseaux sociaux niveau débutant
- Réseaux sociaux niveau intermédiaire

## Bien connaître sa destination

- Initiation à l'ornithologie
- Flore du maquis minier
- Histoire et cultures



## Engager sa structure dans plus de cohérence durable

- Mettre en place des Eco gestes dans sa structure





### 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

**Bourail** : 30 juillet, 7-24-31 août, 10-17 septembre.



EFFECTIF

12 participants



FORMATRICE  
**Hester NOORDIJK**



6 journées de 5 H  
soit au total : 30 H



COÛT À LA CHARGE  
DU PARTICIPANT  
**15 000 F**

#### Résultats attendus

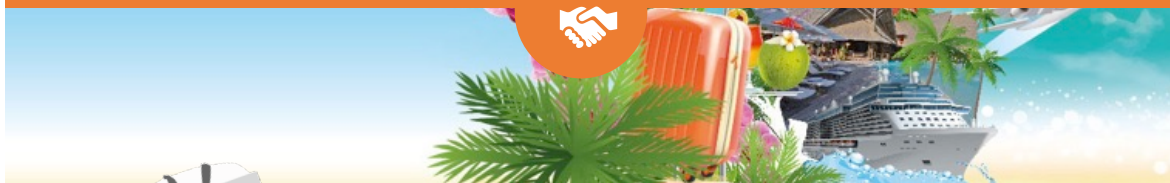
- Savoir saluer en anglais, savoir se présenter, décrire simplement son activité, informer sur les tarifs.
- Acquérir du vocabulaire technique ciblé selon son activité.

#### 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.



## ACCUEIL ET RELATION CLIENT



NEW!

### Vers une meilleure 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 : 22 avril et 26 juin

La Foa : 29 avril et 29 juin



**EFFECTIF**  
12 participants



**FORMATEUR**  
**Stéphanie REYBAUD**



**DUREE**  
2 jours (14 H)



**COÛT À LA CHARGE**  
**DU PARTICIPANT**  
**Nouméa : 8 000 F**  
**La Foa : 9 000 F**



#### Résultats attendus

- Satisfaire et optimiser l'expérience de ses clients.
- Comprendre les enjeux de la relation client, ses concepts clés et ses mécanismes.
- Savoir analyser le parcours client (avant, pendant et après).
- Choisir son approche Client et la particulariser selon sa personnalité.
- Définir un plan d'actions de relation client.



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

#### Résumé du programme

- Formation en présentiel et à distance avec suivi individualisé.
- A distance : identifier les enjeux de la satisfaction Client - segmenter sa clientèle.
- Présentiel 1 : journée : Développer son orientation client - Modéliser son expérience Client - Définir son plan d'action à partir de l'expérience « Journey client ».
- Suivi personnalisé à distance.
- Présentiel 2 : 1 demi journée : évaluer et corriger ses actions.

Catalogue formations touristiques 2020



## 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 : **4-11-18-28 mai, 5-22-30 juin et 7-21-27 juillet**



### EFFECTIF

12 participants / groupe



### FORMATRICE

**Hester NOORDIJK**



30 Heures /groupe  
10 sessions de 3 h.



### COÛT À LA CHARGE DU PARTICIPANT

**10 000 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

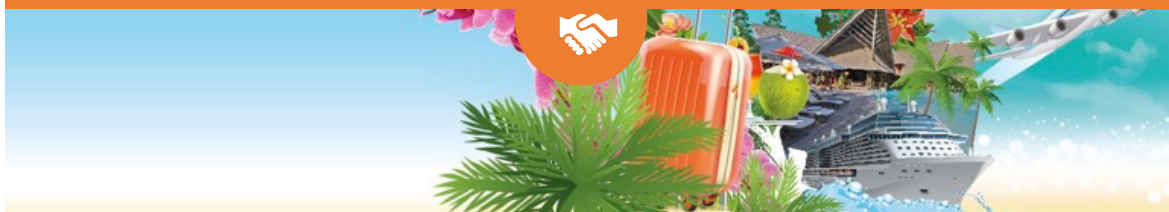
Groupe de niveau 2 :  
Intermédiaire/perfectionnement

- 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.



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

Catalogue formations touristiques 2020



## 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'acquérir 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'acquérir les bases du home staging pour conseiller ses prestataires en décoration et aménagement.



### DATES ET LIEUX

Nouméa : 2-3 juillet et 21 septembre  
Bourail : 25-26 mai et 24 juillet



EFFECTIF  
12 participants



FORMATRICE  
**Stéphanie BLANCHARD**



2 jours+ 1 jour (21 H)



COÛT À LA CHARGE  
DU PARTICIPANT  
**Nouméa : 8 000 F**  
**Bourail : 10 000 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 prestataire.



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

Catalogue formations touristiques 2020





**NEW!**

## Réinventer ses visites guidées

ARC 1.8

Le métier de guide touristique n'échappe pas aujourd'hui aux nouvelles attentes des visiteurs : cette formation propose de vous aider à tester de nouveaux formats de visites et d'animations au service d'une expérience réussie.



Guide touristique, chauffeur guide, guide accompagnateur, personnels de musées, parcs naturels ... animant des visites et souhaitant renouveler, innover dans son animation.



DATES ET LIEUX  
Nouméa : **3- 4 et 23 juin**



EFFECTIF  
10 participants



FORMATRICE  
**Sophie GUERIN**



21 H 2 jours + 1 jour



COÛT À LA CHARGE  
DU PARTICIPANT  
**9 000 F**

### Résultats attendus

- Donner les clefs de la création d'une visite animée.
- Utiliser de nouveaux outils et approches expérientielles.
- Structurer une visite intense.
- Mettre en pratique sa visite.



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

### Résumé du programme

#### Jour 1 et 2

- Se positionner : quel est le cadre de mon intervention.
- Principes de base d'une communication efficace : clefs du succès dans la prise de parole, changer de rôle, écoute, langage verbal et non verbal.
- Les outils d'une communication efficace : adapter les contenus, favoriser le récit et l'accroche narrative, favoriser l'éveil des 5 sens.
- Définir son plan d'action, d'amélioration.
- Mises en situation de présentations.

#### Jour 3

- Groupe d'analyse de pratique : retour sur les plans d'actions et d'améliorations.

Catalogue formations touristiques 2020



## Les « Cafés du tourisme »

GDA 2.8

En soirée ou en matinée, 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

**Jeudi 25 JUIN**  
**Jean Luc BOULIN**



*« L'hospitalité, une culture de l'accueil. Comment favoriser la relation humaine dans le tourisme ».*

En Visio conférence

**Jean-Luc Boulou** directeur de la MONA\*, professeur associé à l'Université de Bordeaux et coprésident des Francophonies de l'Innovation Touristique  
\*Mission des offices de tourisme de Nouvelle Aquitaine



**Gratuit**

**Conditions :** inscription en ligne nécessaire

**Lieu et horaires :** 18H-20H en soirée  
8H00/10H00 en matinée à **Nouméa**  
dans un lieu précisé à l'inscription



**Date à venir**  
**Paul ARSENEAULT**



*« Le sur tourisme un faux problème ? quel devenir pour un territoire ultramarin »*

En Visio conférence

**Paul Arseneault**, titulaire de la Chaire tourisme Transat à l'université de Québec à Montréal et co président des Francophonies de l'innovation touristique.



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

Catalogue formations touristiques 2020



## 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 : 8 et 9 octobre



EFFECTIF

12 participants



FORMATEUR

Jean-Luc ZAFFRAN



DURÉE

2 jours (14 H)



COÛT À LA CHARGE

DU PARTICIPANT

**Nouméa : 6 000 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.



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

Catalogue formations touristiques 2020



**new !**

## Prise de parole en Public

GDA 2.10

**Cette formation vous propose des outils de développement personnel pour gagner en confiance, être plus à l'aise à l'oral face à un public, trouver les bons arguments pour convaincre.**



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



DATES ET LIEUX

Nouméa : 3 et 4 septembre



EFFECTIF

10 participants



FORMATEUR

Sophie GUERIN



DURÉE

2 jours (14 H)



COÛT À LA CHARGE  
DU PARTICIPANT

**6 000 F**

### Résultats attendus

- Gagner en confiance dans la prise de parole en public : vidéos, médias, workshop, réunions, présentations...
- S'exprimer avec aisance en public.
- Convaincre son auditoire (acteurs touristiques, élus, décideurs).
- Comprendre et gérer son stress quels que soient les enjeux de la prise de parole.



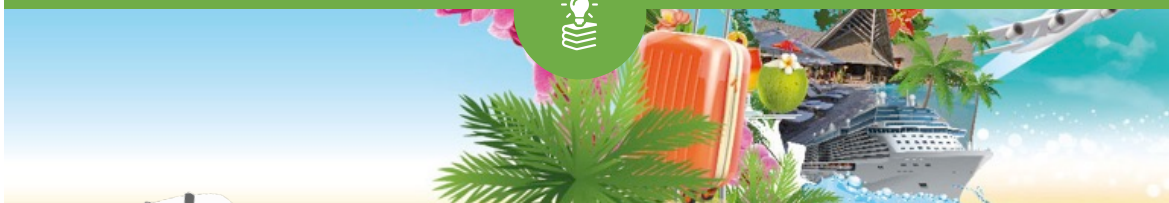
DIRECTION DE L'ÉCONOMIE, DE LA FORMATION ET DE L'EMPLOI DE LA PROVINCE SUD

### Résumé du programme

- Techniques oratoires : améliorer son expression verbale et corporelle.
- Techniques de gestion du trac.
- Mettre en œuvre une situation de prise de parole.
- Les clefs du succès dans la prise de parole.
- Jeux de théâtre et scènes filmées.
- Adapter ses contenus, optimiser l'utilisation de supports
- Aborder la notion d'assertivité
- Construire et présenter un exposé oral

Catalogue formations touristiques 2020





**NEW!**

## Connaître sa destination touristique Initiation à l'ornithologie

CTO 3.3

Mieux connaître les oiseaux de sa région pour mieux partager avec ses clients



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

### DATES ET LIEUX



Nouméa : Parc forestier  
**Mardi 25 août**



**EFFECTIF**  
12 participants



**FORMATEUR**  
**Sébastien DAVIGNON**  
**Isabelle JOLLIT**



**DURÉE**  
1 jour (7H)



**COÛT À LA CHARGE**  
**DU PARTICIPANT**  
**5 000 F** pique nique inclus

### Résultats attendus

- Acquérir une première approche de la connaissance et de la reconnaissance des principaux oiseaux de la Nouvelle-Calédonie.
- Décrire les chants des oiseaux rencontrés. Identifier par leur chant une dizaine d'oiseaux endémiques.
- Reconnaître visuellement une vingtaine d'oiseaux endémiques.
- Relater des anecdotes favorisant l'échange avec les touristes.



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

### Résumé du programme

- Un support synthétique et pratique de la journée sera transmis en amont aux participants et offrira une base de connaissances à vérifier sur le terrain en situation d'observation.
- La journée se déroulera en 2 temps :
- Matinée (4h) consacrée à l'observation et à l'appropriation des connaissances transmises dans le support, animation interactive.
- Après midi (3h) continuation de l'apport de connaissances, échanges en plénière et en sous groupe.

Catalogue formations touristiques 2020



**new !**

## Connaître sa destination touristique : Flore du Maquis minier

CTO 3.4

Mieux connaître 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



### DATES ET LIEUX

Pépinière de VALE et Chute de la  
Madeleine : **mardi 19 mai**



**EFFECTIF**  
12 participants



### FORMATEUR

Centre d'initiation à l'environnement NC  
Fabienne Bourdeau et Stéphane Mc Coy



**DURÉE**  
1 jour (7H)



**COÛT À LA CHARGE DU PARTICIPANT**  
**5 000 F**  
**Déjeuner inclus**

### Résultats attendus

- S'initier à la connaissance de la flore du maquis minier.
- Identifier la flore du maquis et comprendre la notion de strate.
- Comprendre l'importance du sol dans le développement des plantes et leurs adaptations.
- Prendre conscience de la richesse du maquis et l'importance de le préserver.
- Découvrir le mode de vie des animaux du maquis.



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

### Résumé du programme

Cette journée met l'accent sur la découverte du milieu, son fonctionnement, ses adaptations, sa biodiversité, les menaces et la préservation.

Les participants manipulent, recherchent des éléments, dessinent, touchent, sentent, observent et écoutent le maquis.

Matinée consacrée à la visite de la pépinière, animation CIE NC et VALE, activité le voyage des graines.

Repas sous les farés.

Après midi promenade botanique sur le site de la chute de la Madeleine.

Évaluation des savoirs et savoirs faire acquis.

Catalogue formations touristiques 2020



**new!**

## Découvertes touristiques Histoires et cultures

CTO 3.6

Mieux connaître le patrimoine culturel, historique, architectural de la Nouvelle-Calédonie pour mieux le 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

Centre culturel TJIBAOU :  
**Lundi 27 avril**



**EFFECTIF**  
12 participants



### FORMATEUR

**Intervenants : experts histoire, culture et architecture**



**DURÉE**  
1 jour (7H)



**COÛT À LA CHARGE DU PARTICIPANT**  
**GRATUIT**  
**Déjeuner inclus**

### Résultats attendus

- Savoir informer sur sa destination d'un point de vue de l'histoire et des cultures.
- Mieux comprendre et informer sur la coutume

### Résumé du programme

#### Matinée :

- histoire de la Nouvelle-Calédonie à partir de l'arrivée des européens : focus sur les peuplements qui ont construit la diversité des communautés
- visite du Centre culturel autrement : les coulisses du CCT, l'architecture de Renzo Piano

#### Déjeuner Bougna

#### Après midi:

- Atelier thématique coutume et tourisme



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

Catalogue formations touristiques 2020



NEW!

## Création d'offres promotionnelles

SMC 4.11

Deux axes de travail pour cette formation : maîtriser les pratiques promotionnelles, optimiser votre présence lors de salons professionnels



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

Conditions : apporter son ordinateur



### DATES ET LIEUX

Nouméa : 30 et 31 mars

Bourail : 2 et 3 avril



### EFFECTIF

12 participants



### FORMATEUR

**Sophie DESMETTRE**



### DURÉE

2 jours (14 H)



### COÛT À LA CHARGE DU PARTICIPANT

**Nouméa : 4 000 F**

**Bourail : 5 000 F**

### Résultats attendus

- Connaître et identifier les médias et relais promotionnels les plus performants.
- Établir sa stratégie de promotion.
- Concevoir sa stratégie promotionnelle pour des salons professionnels et événementiels.
- Évaluer et contrôler l'efficacité d'une action de promotion.



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

### Résumé du programme

- Une offre promotionnelle oui mais quoi : avantages et inconvénients, obligations légales et juridiques, juste prix.
- Pourquoi mettre en place une offre promotionnelle : raisons, veille concurrentielle, planification.
- Salons et événementiels : enjeux, attentes de la clientèle, méthode.
- Communiquer sur son offre.
- Analyser et évaluer les impacts.

Catalogue formations touristiques 2020





**new !**

## Bien débuter en Webmarketing touristique

SMC 4.12

Pour construire votre stratégie marketing sur le web - niveau débutant

➔ Tout professionnel de l'hôtellerie – restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud et débutant en webmarketing

Conditions : Apporter son ordinateur



**DATES ET LIEUX**  
Nouméa: 24 juin- 6 et 20 juillet



**EFFECTIF**  
12 participants



**FORMATEUR**  
Jean-Luc ZAFFRAN et Ludovic DANTENY



**DURÉE**  
21H en 3 jours  
discontinus



**COÛT À LA CHARGE  
DU PARTICIPANT**  
**10 000 F**

### Résultats attendus

- S'approprier la méthode et les outils pour construire sa démarche marketing.
- Comprendre le fonctionnement d'Internet et ses particularismes techniques en Nouvelle-Calédonie.
- Mesurer les enjeux des nouveaux usages du digital et des médias sociaux.
- Connaître les outils de communication dans le cadre d'une stratégie digitale.
- Adapter les outils Web à sa stratégie marketing.



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

### Résumé du programme

Formation Co animée par un spécialiste marketing et un spécialiste du Web.

- Jour 1 : Comprendre les enjeux du marketing, identifier ses cibles, adapter son offre, connaître le vocabulaire et principaux concepts, établir un plan d'action.
- Jour 2 : Comprendre le fonctionnement d'Internet, les enjeux, les leviers à disposition.
- Jour 3 : Quels outils pour mon entreprise.

Catalogue formations touristiques 2020



## Se perfectionner en Webmarketing touristique

SMC 4.13

Pour optimiser votre stratégie marketing sur le Web, mesurer et analyser votre visibilité pour plus d'efficacité et de rentabilité : niveau perfectionnement



Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs en charge des projets numériques de la structure souhaitant optimiser la stratégie Web de l'entreprise et aller plus loin dans l'analyse de la présence sur les réseaux sociaux majeurs.

**Conditions :** Le plan marketing de l'entreprise est défini. Apporter son ordinateur



**DATES ET LIEUX**  
Nouméa: 14 et 15 septembre



**EFFECTIF**  
12 participants



**FORMATEUR**  
Ludovic DANTENY



**DURÉE**  
2 jours (14 H)



**COÛT À LA CHARGE  
DU PARTICIPANT**  
**7 000 F**

### Résultats attendus

- Améliorer le taux de remplissage de sa structure et gagner en efficacité et en autonomie.
- Piloter, suivre ses actions avec les outils tableaux de bord, Google analytics...
- Maîtriser les leviers d'actions pour optimiser son revenu.

### Résumé du programme

- Jour 1 : Rappel les leviers du webmarketing, forces et faiblesses de sa structure, tableau de bord pour piloter, définir ses indicateurs de performance, piloter autour de mes réseaux sociaux.
- Jour 2 : Piloter le web marketing autour de mon site Internet, construire un tableau de bord efficace.
- Introduction théorique, ateliers concrets en rapport avec son entreprise, travaux individuels.



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

Catalogue formations touristiques 2020



## Pourquoi et comment se vendre à l'international

SMC 4.14

Cette formation vous propose un atelier pratique et un travail à distance pour adapter vos offres aux clientèles étrangères.



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



### DATES ET LIEUX

Nouméa : **Mardi 5 mai**  
**8H-12H**



### EFFECTIF

12 participants



### FORMATEUR

**Sébastien DAVIGNON**



### DURÉE

4 H et 2 H de suivi individualisé à distance



### COÛT À LA CHARGE

**DU PARTICIPANT**

**8 000 F**



### Résultats attendus

- Comprendre le marché des principaux pays émetteurs de la Nouvelle-Calédonie : Australie, Nouvelle Zélande, Europe, Japon.
- Cerner le profil des prospects, identifier les attentes spécifiques de cette clientèle.
- Connaître les mécanismes de la commercialisation à l'international : visibilité, démarchage, négociation avec les Tours opérateurs.



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

### Résumé du programme

#### En amont de la formation

Support de cours transmis aux participants sur la connaissance des marchés émetteurs de la N-Calédonie :

#### Regroupement de 4 heures

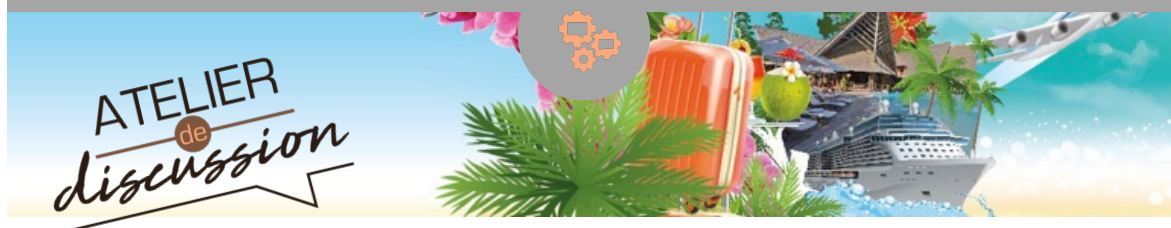
Définir les premières étapes d'une stratégie pour se vendre à l'international :

- Argumenter le choix des prestations retenues pour les marchés ciblés
- Sélectionner ses intermédiaires de vente
- Formuler les objectifs attendus de sa commercialisation à l'international

#### Suivi individualisé de 2h par participant

Travail personnel à distance adapté à sa structure avec l'aide du formateur

Catalogue formations touristiques 2020



## 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 attirer plus de touristes chez nous ...



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



**DATES ET LIEUX**  
Nouméa : **15 juillet**  
La Foa : **26 août**



**EFFECTIF**  
 12 participants



**ANIMATEURS**  
**Philippe ARTIGUE/Jean Luc ZAFFRAN**



**DURÉE**  
 1 jour



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

### Résultats attendus

- Connaître et utiliser les outils de promotion mis à disposition par 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 de NCTPS (actions de promotions, clientèles cibles, stratégie, outils aux services des acteurs ...).
- Ateliers en sous groupe orientés en fonction des besoins des participants.



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

Catalogue formations touristiques 2020



NEW!

## Les supports de communication

SPC 5.5

Cette formation vous propose de faire le point sur les supports de communication au service de votre entreprise : événementiel, relation client, site internet, réseaux sociaux, newsletter ...



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 : Mardi 24 mars**



**EFFECTIF**  
**12 participants**



**FORMATEUR**  
**Ludovic DANTENY**



**DURÉE**  
**1 jour (7H)**



**COÛT À LA CHARGE**  
**DU PARTICIPANT**  
**4 000 F**

### Résultats attendus

- Connaître les supports de communication existants.
- Évaluer les besoins en communication de son entreprise.
- Choisir les outils pertinents en fonction des objectifs visés.
- Créer des supports

### Résumé du programme

- Panorama des différents médias à disposition pour communiquer, à chaque type de média ses spécificités.
- Quel message à véhiculer.
- Introduction à la construction de ses supports en ligne et hors ligne avec Canva.



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

Catalogue formations touristiques 2020



## 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



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

Catalogue formations touristiques 2020





**NEW !**

## Réseaux sociaux : niveau débutant

ETO 7.11

Avec cette formation pour les débutants, vous choisirez et créerez les actions à mettre en place sur le ou les réseaux sociaux adaptés à vos besoins : Facebook, Instagram, LinkedIn, You Tube, Google My business



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

**Conditions :** Savoir utiliser un ordinateur et Internet. Venir avec un ordinateur portable



### DATES ET LIEUX

Nouméa : **28-29 juillet et 01 septembre**



### EFFECTIF

12 participants



### FORMATEUR

**Ludovic DANTENY**



### DURÉE

2 jours + 1 jour (21 H)



### COÛT À LA CHARGE DU PARTICIPANT

**11 000 F**

### Résultats attendus

- Comprendre les usages et objectifs de Facebook, Instagram, LinkedIn, You Tube, Google My business.
- Créer, faire évoluer sa page, son compte, sa chaîne.
- Publier et personnaliser du contenu. Ajouter des images, ajouter des vidéos. Répondre aux internautes.

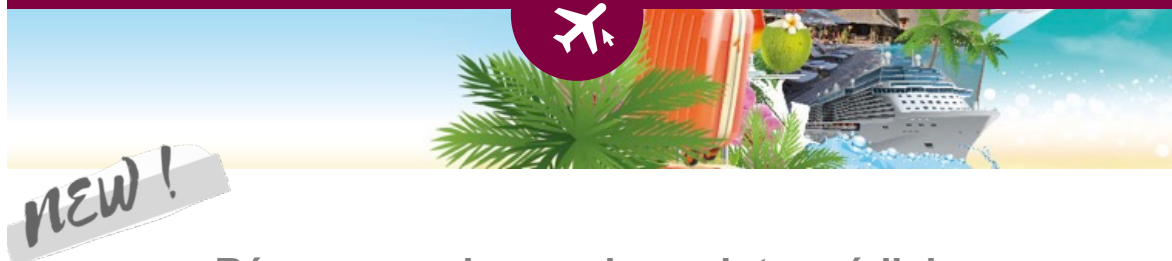


DIRECTION DE L'ÉCONOMIE, DE LA FORMATION ET DE L'EMPLOI DE LA PROVINCE SUD

### Résumé du programme

- Internet : histoire, évolution au niveau mondial. Histoire et évolution au niveau calédonien
- Appréhension des différents réseaux sociaux, quels réseaux sociaux pour mon entreprise
- Cas pratique : dresser le tableau de bord de la présence de l'entreprise sur les différents réseaux sociaux et analyser ses forces et faiblesses
- Facebook pour les entreprises
- Acquisition des bases du community management
- Les réseaux sociaux spécialisés autour du média photo Instagram et You tube
- Google My business, LinkedIn
- Après acquisition de la théorie, mises en places de cas pratique et production de support diffusable pour son entreprise

Catalogue formations touristiques 2020



## Réseaux sociaux : niveau intermédiaire

ETO 7.12

### Comment mettre en place une bonne stratégie Social Media : niveau perfectionnement



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

**Conditions :** Maîtriser l'outil informatique et bureautique. Être déjà présent sur un ou plusieurs réseaux sociaux. Venir avec un ordinateur portable.



#### DATES ET LIEUX

Nouméa : **28 et 29 septembre**



#### EFFECTIF

12 participants



#### FORMATEUR

**Ludovic DANTENY**



#### DURÉE

2 jours (14 H)



#### COÛT À LA CHARGE DU PARTICIPANT

**7 000 F**

### Résultats attendus

- Développer une stratégie de contenus.
- Créer des visuels photo, vidéo pour animer ses réseaux sociaux.
- Suivre les résultats de ses actions grâce aux indicateurs de performance.
- Créer ses tableaux de bord et savoir mettre en perspective des données.

### Résumé du programme

- Analyse de sa présence sur les réseaux sociaux.
- Créer des messages efficaces "call to action" pour les réseaux sociaux.
- Créer des visuels efficaces, chartés.
- Suivre les résultats de ses créations : différenciations entre visibilité organique et sponsorisée.
- Initiation à la construction de campagnes sponsorisées avec profiling et persona.
- Dresser un tableau de bord permettant la mise en avant d'indicateurs de performance.



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

Catalogue formations touristiques 2020

## TOURISME DURABLE



### Mettre en place des éco gestes dans sa structure

TDU 8.9

**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.



**DATES ET LIEUX**  
**A Nouméa : 9 et 10 juillet**



**EFFECTIF**  
**12 participants**



**FORMATRICE**  
**Marie-Françoise PIERRE**



**DURÉE**  
**2 jours (14 H)**



**COÛT À LA CHARGE DU PARTICIPANT**  
**7 000 F**

#### Résultats attendus

- Réduire l'empreinte écologique de sa structure, de son office de tourisme, de son événement.
- Réaliser un état des lieux.
- Établir un plan d'action et définir les indicateurs correspondants.
- Réduire la consommation d'énergie, d'eau, de déchets ...



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

#### Résumé du programme

- Développement durable et tourisme durable de quoi parle t-on ?
- L'impact sur l'environnement de mon activité
- Les différents types d'éco gestes : identifier les moyens de réduire, recycler ses déchets, de lutter contre le gaspillage alimentaire, de réduire sa consommation de matières premières.
- Quels éco gestes puis je mettre en place dans ma structure ?

Formation essentiellement pratique : méthodes favorisant l'expérimentation dans un lieu de formation choisi pour favoriser les apprentissages.

Catalogue formations touristiques 2020

NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE ATTENTION

