



PROGRAMME FROTSI Limousin 2008 – 2^{ème} semestre

En 2008, dans le cadre du plan de professionnalisation des acteurs du tourisme soutenu par le conseil Régional du Limousin et AGEFOS PME, la FROTSI Limousin propose un premier éventail de formations et de journées techniques :

- **Les formations** : formations d'intérêt régional pour les personnels des OT et des institutions.
- **Les journées techniques** : Elles sont à destinations plus particulièrement des OT et des institutions
- **Les journées de découvertes du patrimoine régionale** : elles sont destinées aux conseillers en séjour.

Les FORMATIONS

Intitulé : De l'Information à la Prescription

Public : Conseillers en séjour des OTSI

Durée : 2 Jours + 1 jour de suivi (21 heures)

Contenu :

- La structure d'un entretien
- La découverte de la motivation du visiteur et effectuer une proposition sur mesure
- La construction d'un argument
- Les règles d'or de la communication
- Les attitudes facilitant la communication face à face
- Le traitement de l'objection
- La gestion de la réclamation
- Comment vendre le territoire et les produits boutiques

Méthodes pédagogiques : Jeux de rôle interactif, Quiz, étude de cas, conception du guide de l'objection et des argumentaires de vente

Organisme de formation : IFITEL – Isabelle Cériani

Taux de satisfaction sur la session printemps 2008 : 100% des participants étaient satisfaits

Quelques réactions suite à la formation : « Ca m'a permis de mieux appréhender la vente des produits boutique » « je vais pouvoir établir des argumentaires de vente de mon territoire » « J'ai pu approfondir les règles de communication et en particulier la gestion des réclamations »

Lieu : Limoges

Dates : 7 et 8 octobre 2008

Intitulé : Maîtriser la création d'évènements

Public : Les OTSI et Institutions qui organisent des animations, manifestations et évènements de toutes ampleurs.

Durée : 3 jours soit 21 heures

Contenu :

1// **Création évènements**, manifestations, animations/ **maîtrise du projet**

Création de dossiers, détermination des besoins, définition du corps de l'évènement, communication événementielle, médias, sponsoring, budget.

2// **Réalisation de l'évènement** et bilan/ **maîtrise de l'organisation**

Organisation générale, Mise en place de l'évènement, Organisation le jour J, débriefing et analyses, bilans, préconisations.

3// **Evènements**, réglementations et sécurité/ **maîtrise des risques**

Législation, déclarations et autorisations administratives, responsabilité des organisateurs et assurances, droits d'auteurs musicaux, sécurité des personnes et des biens, ouverture d'une buvette temporaire.

Organisme de formation : Développement plus - Guy DIGONNET

Dates et lieux :

Session 1 : 19, 20, 21 novembre 2008 à Tulle

Session 2 : 24, 25, 26 novembre 2008 à Limoges

Intitulé : Manager, animer une équipe et définir des objectifs

Public : Directeurs et Responsables d'OT en charge d'une équipe

Durée : 3 jours soit 21 heures

Contenu :

Au préalable, un contact téléphonique sera pris avec un certain nombre d'inscrit à la formation afin de « coller » au plus près des attentes du groupe (évaluation de la structure des équipes, de la maîtrise du management, les difficultés et objectifs individuels...).

1 // **Les 3 stades de développement d'une équipe performante**

- Les conditions de motivation et de performance d'une équipe
- Les stades de développement d'une équipe
- Le diagnostic de son propre management

2 // **Les outils de performance d'une équipe**

- Définir les règles de fonctionnement, organiser l'activité : distribuer les rôles
- Définir des objectifs individuels et collectifs et les suivre
- Développer le travail en équipe : la réunion comme lieu d'apprentissage
- Responsabiliser et développer l'autonomie : déléguer - décider
- Piloter la régulation : prévenir et résoudre les situations difficiles
- Donner des signes de reconnaissance
- Mettre en place et conduire des entretiens individuels.

Organisme de formation : DRH consulting - Patrice HUBER

Lieu : Limoges

Dates : 6 octobre 2008, 24 octobre 2008 et 9 décembre 2008

Thème : Croyances populaires en Limousin et ostentions 2009

Public : Guides interprètes régionaux salariés des OTSI

Contenu (indicatif et à compléter) :

- Les croyances populaires principales du Limousin (Sorcellerie, magie, coutume, rites,...) et en particulier celles liées à l'eau et aux pierres.
- Les dévotions liés aux saints majeurs du Limousin
- Les ostentions en Limousin

Durée : 2 jours soit 14 heures

Organisme de Formation : IRFOLIM

Date à préciser : Octobre 2008

JOURNEE TECHNIQUE REGIONALE

L'e-tourisme

Public : Les salariés des Offices de Tourisme et des institutions

Contenu prévisionnel :

- Résultats de l'enquête sur les comportements et attentes des internautes vis-à-vis des sites internet touristiques (novembre 2007) avec Ludovic Dublanquet, ARDESI Midi Pyrénée (en attente de confirmation)
- Web éditorial : les règles de rédaction de contenu, d'organisation de pages, les tendances....
- Expériences et exemples

Date à préciser : 10 ou 11 Décembre 2008 à Limoges

JOURNEE DECOUVERTE du Patrimoine Régional

Découverte de quelques uns des « plus beaux villages de France » en Corrèze (Collonges la Rouge, Turenne, Curemonte)

Public : Les salariés des OTSI et institutions

Durée : 1 jour

Contenu :

- Présentation du Label plus beau village de France
- Visite découverte et guidée des villages
- Présentation de l'intérêt patrimonial de chacun d'entres eux et des sites associés

Déplacement en bus prévu

Date : à déterminer

Les MODALITES PRATIQUES

Les formations organisées par la FROTSI en 2008 sont ouvertes aux personnels des OTSI, CDT, CRT et autres organismes cotisants à l'AGEFOS PME.

Le paiement des formations :

Pour les Formations, une prise en charge de 100% du coût pédagogique est assuré. Sauf pour les OT et autres organismes ne s'acquittant pas de la cotisation volontaire à AGEFOS PME, le coût sera évalué à chaque formation.

Les frais de déplacements et de repas seront à la charge de chaque participant.

Pour les Journées Techniques et éductour : Les frais d'inscription s'élèveront à 15 € par personne et par journée de formation.

Les frais de repas (accueil + déjeuner) s'élèvent à 25 € par personne et par journée de formation.

Pour chaque inscription, les frais de repas seront prévus. Si la personne inscrite ne souhaite pas participer au repas, il faudra en informer la FROTSI limousin au préalable.

Le règlement sera établi à l'ordre de la FROTSI Limousin et envoyé avec le bulletin d'inscription

Important : Les frais d'inscription resteront dus à la FROTSI Limousin sauf si désistement de la ou les personnes concernées intervient au moins 10 jours avant le jour de la formation.

L'inscription est individuelle

Il est indispensable d'utiliser le bordereau ci-joint et de le retourner avant le **31 août 2008** à l'**UDOTSI de la Creuse – 43 place Bonnyaud 23000 GUERET – frotsilimousin@gmail.com**
Après votre inscription, vous recevrez un programme détaillé de celle-ci.