



OTB

Fédération
des Offices
de Tourisme
de Bretagne

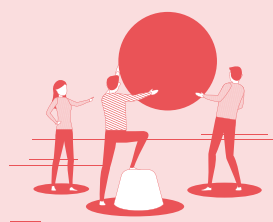
BRETAGNE 

UN CATALOGUE DE FORMATIONS

• édition 2020 •

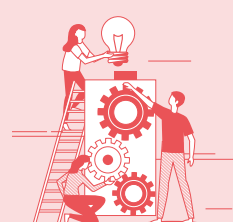
- garanti -
100%
iodé

LE PROGRAMME DE FORMATION



100%
Méthodo participative

Workshop, intelligence collective, ateliers, théâtre, word café, design thinking...



100%
innovation

De nouvelles thématiques : gamification, Langue des Signes Française, flux de visiteurs, FALC, RGPD, développement durable, merchandising, storytelling... mais aussi des formations ciblées "E-Breizh Connexion".



100%
d'intervenants/ experts de qualité

Via un appel à propositions spécifiant des critères très précis : pertinence du contenu, attention apportée à la qualité des supports, vision prospective/innovante de l'approche, priorité aux méthodes participatives, expérience du formateur sur la thématique de formation et sa connaissance du domaine du tourisme et montant de la prestation.



100%
collaboratif

Vous l'avez compris, ce catalogue est le vôtre ! Si vous souhaitez participer à son élaboration en intégrant le groupe de travail « Formation », faites-le nous savoir. Au programme : recensement des besoins, sélections des thématiques, choix des prestataires, expérimentation, prospection, veille...

53
thématiques

36
formateurs

- en -
2019



98%

de satisfaction

concernant la maîtrise du sujet par le formateur !

LA FORMATION, POUR FAIRE SIMPLE

Où ?

Formations INTER ou régionales

Celles-ci ont lieu la plupart du temps dans la salle de formation d'OTB à Pontivy, idéalement située au cœur de la Bretagne.

Formations INTRA ou In Situ

Celles-ci sont organisées dans votre structure. Toutes les formations présentées dans ce catalogue peuvent faire l'objet d'une organisation en INTRA. Parlez-en à Johanna ! #100%mobilité

Quand ?

Un calendrier est préétabli mais des sessions pourront être ajoutées si la demande est forte sur certaines thématiques. En ce qui concerne les formations INTRA, les dates sont arrêtées en fonction de vos disponibilités et de celles de l'intervenant.

Combien ?

Des frais d'inscription

Ceux-ci sont à la charge de votre structure. Ils couvrent les frais d'organisation des formations. Ils restent inchangés pour 2020 (association loi 1901 non assujettie à la TVA) :

Pour les formations INTER/régionales (tarifs adhérents à OTB) :

Formation d'1 journée	51€
Formation de 2 jours	77€
Formation de 3 jours	103€
Formation de 4 jours ou +	129€

Pour les formations INTER/régionales (tarifs non-adhérents à OTB) :

Formation d'1 journée	77€
Formation de 2 jours	116€
Formation de 3 jours	155€
Formation de 4 jours ou +	185€

Des frais pédagogiques

Ils correspondent au coût du prestataire. On retrouve ces montants dans le formulaire d'inscription de chaque formation sur le site d'OTB.

NB : Les conditions de prise en charge OPCO ne sont pas encore connues pour 2020. La nouvelle loi relative à la liberté de choisir son avenir professionnel prévoit toutefois un système de financement par mutualisation pour toutes les entreprises de moins de 50 salariés.

Nous vous encourageons dans tous les cas à prévoir un budget spécifique pour plan de développement des compétences.




L'INSCRIPTION

Comment ?

Pour s'inscrire : des démarches simplifiées

Vous souhaitez vous inscrire à l'une de nos formations ? Désormais, réalisez toutes vos démarches en ligne !

***IMPORTANT :** Pour gérer vos inscriptions, mettez à jour vos informations de facturation dans votre Compte > Gérer mon compte > Adresse de facturation.

- 1 Connectez-vous à votre compte OTB sur www.otb.bzh. Vous n'avez pas encore de compte ? Créez-le dès maintenant ! 
- 2 Dans le menu principal, sélectionnez **Services > Formations** puis sélectionnez la formation de votre choix et cliquez sur "Inscription".
- 3 Remplissez les champs demandés*. 
- 4 Un e-mail contenant votre confirmation d'inscription, votre facture de frais d'inscription, ainsi que votre convention de formation (à compléter) vous sera envoyé automatiquement. 
- 5 Un rappel vous sera transmis 30 jours avant la formation, vous détaillant toutes les informations pratiques (lieu et horaires de formation, restauration, hébergement...).
- 6 Un questionnaire de satisfaction vous sera transmis 48h après la formation, ainsi qu'un questionnaire de suivi 6 mois plus tard.



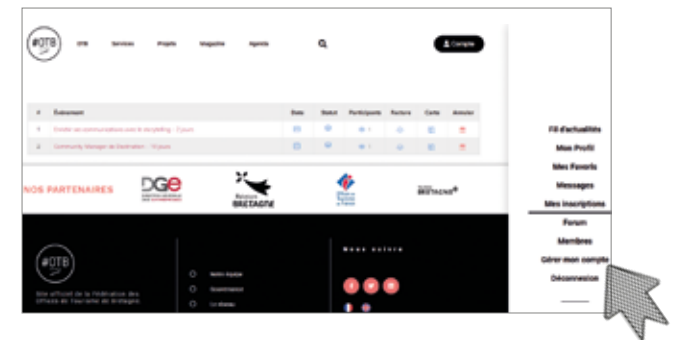
Vous pourrez annuler votre inscription à tout moment. Les frais vous seront remboursés jusqu'à 30 jours avant le début de la formation.

LES AVANTAGES DE LA NOUVELLE PLATEFORME

Centralisez vos données

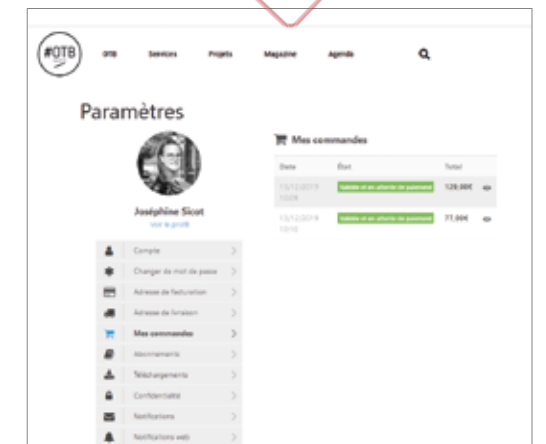
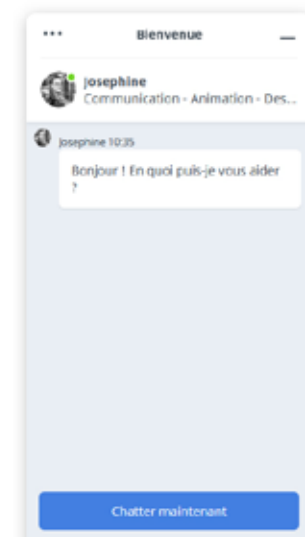
Sur www.otb.bzh, accédez en 2 clics à l'ensemble de vos données de formations ainsi qu'à vos éléments de facturation :

- Cliquez sur **Mon compte > Mes inscriptions** et retrouvez l'ensemble des formations auxquelles vous êtes inscrit.
- Cliquez sur **Gérer mon compte > Mes commandes** et visualisez l'état d'avancée de vos commandes.

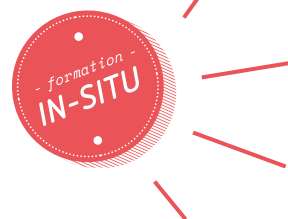


Des questions ?

L'équipe OTB se tient à votre disposition en temps réel et vous accompagne dans vos démarches.



NOUVEAUTÉ : LA FORMATION "À LA CARTE"



Des formations sur-mesure...

Le catalogue de formations est construit pour coller au mieux à vos besoins et à vos métiers. Si toutefois vous ne trouvez pas chaussures à vos pieds, n'hésitez pas à nous le faire savoir !

Vous avez une demande de formation individuelle ou pour votre structure, OTB vous accompagne sur la recherche et la création d'un programme adapté.

- 1 Nous consultons notre réseau d'organisme de formation référencé par la Fédération,
- 2 nous vous transmettons une sélection d'offres qui correspond à vos attentes,
- 3 vous choisissez le contenu que vous souhaitez,
- 4 nous organisons la formation sur-mesure directement auprès de l'organisme de formation choisi.

#100%soouplesse

...et au meilleur tarif

OTB négocie pour vous et vous garantit les meilleurs tarifs sur vos formations. Nous prenons également le soin de comparer chaque programme de formation reçu suite à l'appel d'offre, afin de sélectionner les formateurs les plus compétents.

À LA CARTE Formation INTRA / In Situ (coût forfaitaire)	
Formation d'1 journée	200€*
Formation de 2 jours	250€*
Formation de 3 jours	300€*

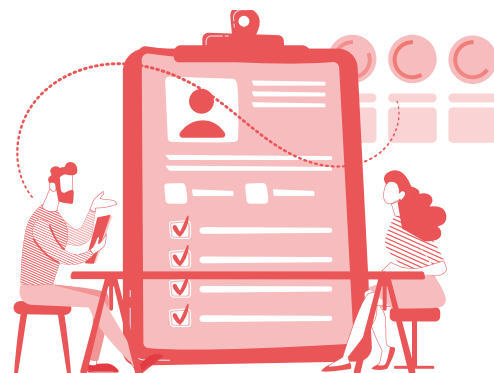
*frais d'inscription et frais administratifs inclus

Exemples de formations In-Situ :

- Concevoir et mettre en place une stratégie commerciale globale / #Stratégie
- Homogénéiser les pratiques et services d'accueil entre l'office de tourisme et ses antennes / #Accueil
- Élaborer une stratégie d'accueil et d'information de sa destination hors les murs / #Accueil
- S'engager collectivement pour un accueil optimal sur son territoire / #Accueil

Retrouvez le détail de ces formations sur la page des thématiques concernées : elles sont indiquées par la pastille "IN-SITU".

À savoir : toute les formations présentes dans ce catalogue de formations peuvent être appliquées en In Situ !



CONÇERNANT L'AFDAS

Pour saisir votre demande de gestion sur le site de l'AFDAS

1

Munissez-vous de votre convention de formation afin de saisir les éléments relatifs à la session dans le formulaire de demande de prise en charge dans votre espace en ligne AFDAS :

https://services.afdas.com/login_form?came_from=https://services.afdas.com/jump_to_service

2

Télécharger votre convention de formation signée dans votre espace AFDAS.

3

L'accord de prise en charge devrait vous parvenir dans un délai de 7 jours maximum.



Nous souhaitons attirer votre attention sur 2 choses :

- Après signature de la convention, en cas de rétractation dans un délai de 14 jours avant la formation, votre entreprise sera facturée du montant des frais pédagogiques.
- En cas d'absence sur une partie de la formation, les frais pédagogiques correspondant à cette absence ne seront pas pris en charge par votre OPCO et devront être refacturés à votre structure



Si vous avez des questions spécifiques, votre nouvelle interlocutrice est :

Corinne MALABEUF

Correspondante Tourisme Région Bretagne
servicesauxentreprises@afdas.com
Ligne directe : 02.23.21.21.95
Standard : 02.23.21.12.60

INVITEZ VOS SOCIO-PROS !

Favorisez votre réseau

Les formations OTB s'adressent à tous les salariés des Offices de Tourisme de Bretagne, mais également à tous les professionnels du tourisme. L'occasion rêvée de vous retrouver avec vos socio-pros autour de projets communs et de leur permettre de monter en compétences !

N'attendez plus pour leur parler du catalogue de formations, d'autant plus que des sessions bien remplies auront plus de chances d'être maintenues.

#ensemblecestmieux !

Créez une formation sur-mesure... avec vos pros !

Vous pouvez également contacter OTB pour la mise en place d'un projet de formation destiné à vos socio-pros, piloté par votre structure.

UN SERVICE DE QUALITÉ

Un contact dédié

Pour toute question relative aux formations, contactez Johanna, votre référente OTB.

+33 2 99 63 81 42

johanna@otb.bzh

1 rue Raoul Ponchon - 35069 Rennes Cedex

Johanna Lars



Une salle adaptée

La majeure partie des formations se déroule à Pontivy. La salle de formation est entièrement équipée pour vous garantir une formation dans les meilleures conditions :

- Une salle spacieuse, lumineuse et à proximité du centre et des restaurants
- Wifi gratuit
- Thé, café et gâteaux à disposition
- Paper board...



LE PROGRAMME DES FORMATIONS EN 2020

Accueil

Accueil
Langues
Guidage

23 & 24 janv.

Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap • Niveau 1

Marina Guittois - 348€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Disposer d'une meilleure connaissance des déficiences pour pouvoir mieux les prendre en compte,
- avoir une bonne connaissance de l'offre adaptée de son territoire,
- tenir un rôle moteur sur le sujet sur son territoire.

6 & 7 fév.

Langue des signes • Niveau 1

Marina Guittois - 372€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Comprendre la déficience auditive et le monde des personnes sourdes et malentendantes,
- acquérir un vocabulaire de base en LSF (Langue des Signes Française),
- comprendre la logique iconique,
- acquérir des réflexes comportementaux pour éviter les blocages de communication,
- apprendre à construire une phrase simple pour orienter et renseigner la personne sourde,
- comprendre une demande de renseignement d'une personne sourde signante.

12 & 13 fév.

La Gamification du tourisme : quand visiter devient un jeu

Anne Jost - 400€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Connaître les techniques et les mécanismes de la gamification,
- savoir les utiliser pour améliorer son offre,
- se projeter dans un processus de gamification de son offre.

9 & 10 mars

Conseil en séjour

• **Niveau 2 : passez à la vente**

Karine Estaun - 420€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Maîtriser parfaitement ses produits et services et savoir se créer des outils d'aide à la vente,
- améliorer l'aisance à la vente et ainsi développer vos ventes,
- maîtriser les techniques de vente : de la construction des argumentaires à la relation client,
- mettre en place des indicateurs de performance commerciale.

19 & 26 mars

Anglais appliqué au tourisme : se perfectionner

Diane Shepherd - 350€ Net de taxes / pers.

📍 Pontivy

- Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité aux touristes étrangers,
- maîtriser parfaitement la phase d'accueil des visiteurs en utilisant des formules de politesse appropriées et savoir les renseigner, les guider, les rassurer,
- améliorer / approfondir la compréhension orale et écrite,
- approfondir l'expression orale basée sur l'acquisition du vocabulaire général et spécifique à l'accueil,
- améliorer la prononciation, l'intonation et l'accent,
- réviser les structures grammaticales appliquées.

6, 7 & 8 avril

Conseil en séjour • Niveau 1 : Le Ba-Ba du métier

Anne Jost - 600€ TTC / pers.

📍 Pontivy

- S'approprier les fondamentaux des techniques d'accueil,
- savoir adapter ces fondamentaux à l'interlocuteur, à la situation et au lieu,
- passer de l'accueil au conseil, à la satisfaction et à la fidélisation client.

12 & 26 juin

Allemand appliqué au tourisme : débiter

Sandrine Lefèvre - 350€ Net de taxes / pers.

📍 Pontivy

- Permettre la compréhension orale et la capacité à s'exprimer en allemand,
- faciliter l'expression orale basée sur l'acquisition du vocabulaire allemand général et spécifique à l'accueil,
- travailler la prononciation, l'intonation et l'accent,
- apprendre les structures grammaticales appliquées,
- comprendre et écrire (courrier classique, email...),
- comprendre et gérer les appels téléphoniques,
- étudier des situations spécifiquement basées sur le langage nécessaire pour communiquer et discuter à l'accueil,
- permettre à l'apprenant de construire ses propres phrases prêtes à être déployées.



19 juin

Gérer l'attente et les flux de visiteurs en période de forte affluence

Claude-Hélène Pasco - 173,13€ Net de taxes / pers.

📍 Pontivy

- Comprendre les enjeux liés à l'attente et la gestion des flux,
- anticiper la gestion des flux de visiteurs et la forte affluence,
- permettre aux visiteurs de vivre agréablement l'attente.

22 & 23 juin

Espagnol appliqué au tourisme : se perfectionner

Carol Le Maigre Delgado - 400€ TTC / pers.

📍 Pontivy

- Consolider les bases linguistiques : structures grammaticales et expressions types,
- développer son aisance à l'oral,
- améliorer et optimiser la communication avec la clientèle touristique.

24 & 25 sept.

Le patrimoine architectural de Bretagne

Victorien Leman (historien généalogiste)

288€ TTC / pers.

📍 Pontivy

- Connaître les méthodes de description en plan et en élévation,
- maîtriser les principaux termes techniques,
- analyser les enjeux architecturaux d'un édifice,
- analyser les principaux types de patrimoine architecturaux et leurs enjeux dans un but de médiation,
- documenter un édifice patrimonial.

1^{er} & 2 octobre

Adapter sa visite guidée au public en situation de handicap

Marina Guittois 372€ TTC / pers.

📍 Pontivy

- Comprendre les attentes des personnes en situation de handicap lors des visites,
- connaître les outils compensatoires,
- développer des réflexes comportementaux face aux différents types de handicaps,
- savoir mener une visite guidée adaptée à tous les publics,
- acquérir les techniques pour accompagner une personne en situation de handicap dans ses déplacements.

23 & 24 nov.

Concevoir des documents en "Facile à Lire et à Comprendre" (FALC)

Marina Guittois - 348€ TTC / pers.

📍 Pontivy

- Sensibiliser à l'accessibilité de l'information papier et numérique,
- créer et traduire des documents écrits, audio ou vidéo, en appliquant les règles de la méthode européenne "Facile à Lire et à Comprendre" pour les rendre accessibles,
- sensibiliser à la publication numériquement accessible,
- acquérir les bons réflexes comportementaux en communication.

Homogénéiser les pratiques et services d'accueil entre l'office de tourisme et ses antennes

Claude-Hélène Pasco



- Mettre à plat les dispositifs d'accueil et d'information des bureaux d'information touristiques (BIT) présents sur le territoire,
- inventorier et structurer les informations nécessaires en précisant le degré de finesse requis pour répondre aux principales demandes des clientèles,
- apprendre à travailler en réseau pour optimiser les pratiques d'accueil et les services aux clients et le partage des informations utiles entre les points d'accueil d'un territoire,
- apprendre à organiser la gestion de la documentation en fonction des attentes des clients et à construire des outils.

Élaborer une stratégie d'accueil et d'information de sa destination hors les murs

Claude-Hélène Pasco



- Comprendre les flux, les parcours des visiteurs sur son territoire,
- analyser le maillage de l'accueil sur son territoire avec les différents acteurs économiques,
- favoriser la coordination entre les différents acteurs du territoire pour un accueil du visiteur optimal,
- intégrer à sa stratégie globale ses réflexions sur l'organisation de son système d'accueil et d'information à une nouvelle échelle de territoire.

S'engager collectivement pour un accueil optimal sur son territoire

Karine Estaun



- Homogénéiser les pratiques d'accueil avec les prestataires du tourisme de son territoire pour optimiser l'accueil, l'information et la vente de prestations de l'office de tourisme,
- optimiser l'accueil des visiteurs sur son territoire en homogénéisant une stratégie globale avec les acteurs du tourisme,
- construire une stratégie d'accueil et de vente de prestations à l'échelle de son nouveau territoire,
- impliquer les acteurs du tourisme du territoire dans votre stratégie d'accueil et de vente de prestations,
- uniformiser les pratiques par la rédaction d'un process,
- réfléchir à la mise en place d'un « kit » d'accueil utilisable par tous.



Stratégie

Marketing, communication,
commercialisation,
GRC, animation
de réseau,
qualité

30 & 31 janv.

Maîtriser les aspects juridiques de la commercialisation de produits touristiques et savoir rédiger les supports légaux
(conditions particulières de vente, contrats de ventes, informations préalables, assurance facultative...)

Christian Gosseume - 252€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Maîtriser le cadre légal et réglementaire de la commercialisation,
- comprendre et appliquer les règles concurrentielles (commerçants et artisans locaux), celles de la vente des produits alimentaires, de la facturation et de la vente en ligne,
- savoir rédiger (ou mettre en conformité) les documents contractuels entre l'OT et le client : devis, formulaire d'information, contrat, voucher / bon d'échange, facture, billetterie...

3 & 4 fév.

Innover dans l'animation de vos réunions

Hervé Souchet - 436€ Net de taxes / pers.

♥ Pontivy

- Mettre en œuvre des méthodes d'animation innovantes, participatives et ludiques,
- stimuler un groupe pour le rendre plus créatif,
- produire collectivement.

10 & 11 fév.

Innover dans la conception d'expériences insolites et innovantes grâce au "Design Thinking" et les valoriser

Anne Jost - 400€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Connaître les bases théoriques du Design Thinking,
- s'en approprier les techniques et les outils,
- cerner les tendances des comportements touristiques à l'horizon 2025,
- mettre en application les acquis avec des problématiques concrètes de terrain.

5 & 6 mars

Mettre en place une stratégie de tourisme durable sur votre territoire

Caroline Heller - 400€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Comprendre les enjeux et intérêts d'une démarche de développement durable,
- connaître les principaux outils de management en développement durable,
- identifier les principaux acteurs et outils de développement durable,
- piloter une démarche de tourisme durable au sein d'un territoire.

1^{er} & 2 avril

Établir un plan de communication

Emmanuelle Thulliez - 470€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Disposer d'une méthodologie pour évaluer les besoins et réaliser un diagnostic de communication,
- élaborer et présenter un plan de communication cohérent avec la culture et la stratégie de l'entreprise,
- piloter la mise en œuvre des actions de communication.

8 & 9 avril

Enrichir ses communications avec le storytelling

Florian Lejal - 460€ Net de taxes / pers.

♥ Pontivy

- Apprendre à raconter une histoire et l'intégrer dans sa stratégie de communication,
- trouver son angle narratif, une histoire adaptée à son propre territoire, à son produit,
- connaître et maîtriser les techniques essentielles qui permettront de captiver son auditoire,
- explorer les différents modes de médiatisation afin de valoriser son histoire.

29 & 30 avril

Proposer des services innovants à ses prestataires

Françoise Clermont - 444€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Identifier les attentes des socio-professionnels du territoire via à vis de l'office de tourisme,
- concevoir de nouveaux services,
- communiquer efficacement sur ces services.

11 & 12 mai

Attirer le public excursionniste et le fidéliser

Karine Estaun - 420€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Savoir définir le thème excursionniste,
- connaître les principaux indicateurs de cette forme de tourisme,
- savoir segmenter le marché afin de mettre en place des offres correspondantes,
- écrire le mix marketing.

19 mai

Accompagner ses prestataires : Règlementation des hébergements touristiques : statuts, impôts et taxe de séjour.

Carole Rapin - 230€ Net de taxes / pers.

♥ Pontivy

- Connaître et maîtriser la réglementation applicable aux hébergements touristiques,
- maîtriser les aspects fiscaux des activités touristiques,
- connaître les aspects sociaux des activités touristiques.

4 & 5 juin

Booster sa communication avec les médias et réussir son accueil presse

Céline Didier - 480€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Comprendre le fonctionnement des médias et des journalistes,
- maîtriser les relations avec la presse,
- développer une approche média cohérente et structurée,
- mettre en place des partenariats médias,
- concevoir des communiqués et dossiers de presse clairs et percutants,
- réussir ses accueils presse.



E-Breizh Connexion

Digital, Marketing appliqué

10 & 11 sept.

Commercialisation de "produits groupe" : les nouvelles tendances

Karine Estaun - 420€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Identifier les évolutions des typologies de groupes,
- percevoir de nouvelles opportunités commerciales à fort potentiel,
- créer ou adapter un produit touristique à la clientèle groupes,
- mettre en place un plan de communication efficace afin de développer vos ventes,
- réfléchir à des outils innovants de promotion commerciale afin de vous démarquer,
- vous faire remarquer et être différenciant dans votre approche clients.

22 & 23 sept.

Booster et dynamiser la boutique de l'Office de Tourisme : merchandising, gestion, partenariats

Grégory Jarosz - 460€ Net de taxes / pers.

♥ Pontivy

- Optimiser son espace boutique, l'agencer et l'animer,
- développer des partenariats,
- gérer efficacement la boutique,
- établir une stratégie commerciale et connaître les clés merchandising.

8 & 9 oct.

Travailler le lâcher-prise et la confiance en soi

Hélène Jet - 394€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Lever les blocages qui empêchent de s'affirmer,
- renforcer la confiance en soi,
- apprivoiser ses émotions et celles des autres pour des relations harmonieuses,
- développer l'écoute, pilier de la communication positive,
- lâcher-prise et prendre du recul en situation professionnelle,
- optimiser ses compétences relationnelles grâce à une communication assertive,
- acquérir les outils pour appréhender et faire face aux imprévus (agir, réagir et interagir à bon escient).

5 & 6 nov.

Innover dans ses rencontres avec ses socio-pros (intelligence collective)

Cécile Niort-Currier - 1092€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Savoir animer, mobiliser et rendre participatif son réseau de partenaires,
- proposer des formats de rencontres innovants,
- appréhender les techniques d'animation basées sur l'Intelligence Collective.

3 & 4 déc.

Travailler sa voix, son éloquence et son potentiel non verbal !

Hélène Jet - 394€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Optimiser ses interventions orales et être opérationnel dans le champ professionnel,
- lever ses blocages en situation de prise de parole,
- gagner en assurance pour plus de sérénité et d'efficacité personnelle,
- acquérir une aisance relationnelle pour optimiser sa communication,
- renforcer l'efficacité de ses messages pour plus d'impact sur son interlocuteur,
- atteindre la « congruence » (cohérence entre ce que je dis, et comment je le dis).

Concevoir et mettre en place une stratégie commerciale globale

Karine Estaun



- Définir et organiser sa politique commerciale au regard de la stratégie globale,
- identifier de nouvelles opportunités et segments de clientèles d'avenir pour son territoire,
- savoir se démarquer, innover dans sa politique commerciale,
- optimiser sa politique de satisfaction et fidélisation client,
- définir les indicateurs de pilotage et déployer son plan d'actions commercial.

27 & 28 janv., 3 & 4 mars., 4 & 5 mai., 29 & 30 sept.

Conseiller en séjour : Devenir référent Marketing Relationnel

Delphine Bourdon, Patrice Remeur & Stéphane Taupin - 1744€ Net de taxes / pers.

♥ Pontivy

- Bâtir un marketing relationnel multicanal,
- compréhension de la gestion des bases de données, CRM, e-CRM, social CRM,
- savoir expliquer le changement.

9, 10, 23 & 24 mars, 6, 7, 27 & 28 avril

Chargé des partenaires / socios-pro : devenir référent E-Commerce

Antoine Cariou & Rachel Le Guen - 3720€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Comprendre le porté stratégique d'une distribution « on line » dans un secteur globalement digitalisé,
- identifier les différents modèles de distribution,
- identifier les tendances à venir en matière de commercialisation digitale,
- comprendre la performance d'une marketplace B2B2C,
- découvrir l'acquisition d'audience par le e-marketing et le social media,
- optimiser la performance des couples client-offre et comprendre les mécanismes de la fidélisation client,
- mettre en oeuvre l'amélioration continue des parcours client et tunnels de conversion,
- appréhender les enjeux de la connaissance client, des analytics et du reporting.

15, 16 & 17 juin

Devenir Directeur Stratégie Marketing Digitale

Antoine Cariou, Antoine Mauxion & Rachel Le Guen - 1380€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Etablir le diagnostic digital de son organisation,
- fixer des objectifs stratégiques et webmarketing adaptés,
- convertir et fidéliser avec sa stratégie e-commerce,
- animer et piloter la performance du dispositif.

14 & 15 sept., 12 & 13 oct. & 17 nov.

Chargé Web Marketing : Devenir référent Digital Marketing

Delphine Bourdon, Hervé Souchet & Stéphane Taupin - 1090€ Net de taxes / pers.

♥ Pontivy

- Former les référents Web Marketing dans les Offices de Tourisme de Bretagne à la gestion de projet en mode agile,
- animer et coordonner un projet web-marketing appliqué au secteur du tourisme.



E-tourisme

Culture digitale,
réseaux sociaux,
PAO

18 mars

Création de visuels attractifs sur Canva

• Niveau débutant

Camille Le Naour - 214€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Maîtriser les fonctionnalités de Canva,
- être en mesure de réaliser des visuels digitaux simples et attractifs,
- produire rapidement du contenu.

2 & 3 juin

Définir et mettre en place sa stratégie digitale

François Lamé - 470€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Identifier les dernières tendances et innovations et comprendre les nouveaux enjeux digitaux dans le secteur,
- réaliser l'audit digital de sa structure,
- élaborer sa stratégie digitale et l'intégrer à sa stratégie de communication globale,
- piloter les actions et en évaluer les résultats.

8, 9 & 10 juin

Créer vos publications avec InDesign

• Niveau débutant

Camille Le Naour - 642€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Maîtriser les fonctionnalités de base de InDesign en termes de méthodologie de mise en page,
- maîtriser les contraintes techniques spécifiques pour le Print et pour le Web.

30 juin

Élaborer des stories pour les réseaux sociaux

Florian Lejal - 230€ Net de taxes / pers.

♥ Pontivy

- Comprendre l'intérêt des stories,
- savoir réaliser des stories efficaces,
- s'inspirer de bons exemples de stories.

14 oct.

Réseaux sociaux en 2020 : Où en est-on ? Lesquels privilégier et comment ?

François Lamé - 300€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Avoir une vision prospective concernant les différents réseaux sociaux,
- s'interroger sur la pertinence de l'utilisation des différents réseaux sociaux,
- savoir comment axer sa communication sur les différents réseaux sociaux.

19 & 20 nov.

Excel • Niveau intermédiaire

Sylvie Darcel - 360€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Réaliser et mettre en forme des tableaux Excel intégrant des calculs,
- utiliser des fonctions avancées,
- gérer une base de données,
- réaliser des tableaux croisés dynamiques,
- protéger les données.

CHARGÉ(E) DE PROJET E-TOURISME

Le Titre " Chargé(e) de projet E-tourisme " est inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles, et correspond à un niveau de diplôme équivalent à Bac+3. Il est propriété d'Offices de Tourisme de France (OTF) qui est de fait le certificateur national. Le cursus pour obtenir le certificat de qualification professionnelle s'articule autour de 5 blocs de compétences, répartis en différents parcours :

11 & 12 fév., 3 & 4 mars,
1, 2, 28 & 29 avril, 26 & 27 mai

Animateur Numérique de Territoire

> Valide les blocs 3 & 5

Grégory Jarosz - 2300€ Net de taxes / pers.

♥ Rennes

- Réaliser un travail de veille régulier sur son territoire,
- conduire un diagnostic numérique de territoire,
- développer le partage d'information et le travail collaboratif,
- mener des actions d'animations sur son territoire,
- maîtriser les connaissances fondamentales de webmarketing pour un prestataire,
- animer des ateliers numériques vers des prestataires touristiques,
- acquérir des techniques pour conduire un projet numérique.

11 & 12 fév., 23, 24 & 25 mars,
13 & 14 mai, 17 & 18 juin, 17 sept.

Community Manager de Destination

> Valide les blocs 2 & 5

Benoît Dudragne, Mathieu Vadot & Thomas Bydlowski - 2256,25€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Disposer d'une très bonne connaissance des réseaux sociaux,
- transformer le positionnement marketing de la destination en contenus sur les réseaux sociaux,
- construire sa ligne éditoriale multicanale,
- adapter la rédaction de contenu aux différents réseaux sociaux,
- savoir produire des photos et des vidéos pertinentes, adaptées aux réseaux sociaux,
- effectuer de la curation et du crowdsourcing avec les outils adaptés,
- élaborer des campagnes de "social marketing",
- monter des opérations de partenariats éditoriaux et négocier avec des producteurs de contenus tiers,
- savoir évaluer son action et adapter son animation,
- mettre en place et piloter un système de veille pour gérer la E-réputation de sa destination.

10 & 11 juin, 1 & 2 juil.,
8 & 9 sept., 6 & 7 oct., 3 & 4 nov.

Reporter de Territoire

> Valide les blocs 2 & 4

Florian Lejal - 2300€ Net de taxes / pers.

♥ Pontivy

- Concevoir et produire des contenus photos / vidéos / rédactionnels,
- sensibiliser et accompagner les producteurs locaux, en faisant l'acquisition de compétences à la fois techniques, managériales et organisationnelles.

8 & 9 déc.

Manager Numérique de Destination

> Valide le bloc 1

David Blanchard, Grégory Jarosz & Pierre Antoine - 460€ Net de taxes / pers.

♥ Pontivy

- Comprendre les usages et les comportements numériques actuels dans le tourisme,
- réaliser et actualiser un diagnostic numérique de territoire,
- analyser les données marketing de la destination et valider son positionnement Identifier l'écosystème numérique local existant et les partenariats potentiels,
- élaborer un plan d'action de valorisation du territoire avec les outils numériques,
- concevoir des outils de pilotage et d'évaluation,
- communiquer sur les actions mises en place,
- définir les principaux objectifs stratégiques et opérationnels par projet numérique,
- comprendre les enjeux de l'accueil numérique,
- acquérir une méthode pour mettre en place un accueil numérique adapté,
- comprendre les enjeux de refonte d'un site web de destination,
- devenir autonome sur la mise en place de ses outils numériques,
- être capable de rédiger son cahier des charges,
- être capable de choisir un prestataire numérique et de travailler avec lui.



Pilotage de structure

—
Management, RH,
pilotage,
communication
interne

29 & 30 janv

Le RGPD en office de tourisme : guide pratique étape par étape !

Patrice Remeur - 436€ Net de taxes / pers.

♥ Pontivy

- Établir un plan d'action concret, précis et bien compris pour se mettre en conformité,
- comprendre comment se mettre en conformité facilement,
- s'assurer de la conformité de sa structure avec le RGPD.

12 & 13 mars

Travailler en mode projet

Gaëlournesac - 420€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Comprendre les enjeux principaux d'une organisation en mode projet,
- comprendre le rôle spécifique du chef de projet et les qualités attendues,
- appréhender les conséquences sur les différents niveaux managériaux,
- connaître quelques outils de reporting et suivi des projets.

16 & 17 mars

Animer son collectif de direction de manière participative

Hervé Souchet - 436€ Net de taxes / pers.

♥ Pontivy

- Comprendre les conditions d'une coopération efficace pour mieux travailler ensemble avec envie et dans la performance,
- poser les bases pour favoriser la cohésion, l'implication et l'autonomie du Codir,
- savoir animer de manière participative et dynamique ce collectif de direction.

30 & 31 mars

Management de proximité : la boîte à outils du responsable de pôle

Hervé Souchet - 436€ Net de taxes / pers.

♥ Pontivy

- Comprendre le rôle, la mission et la dimension de leader du manager de proximité,
- diagnostiquer mon style de management pour optimiser mes compétences managériales,
- utiliser les outils et méthodes nécessaires à son activité et à son équipe.

9 & 10 avril

Le manager leader du changement

Gaëlournesac - 420€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Comprendre pourquoi le changement est devenu inéluctable (enjeux économiques et sociétaux),
- découvrir une méthode innovante pour conduire le changement,
- connaître les principales raisons qui freinent ou accélèrent les envies de changement en chaque personne,
- découvrir et expérimenter des outils pour engager un collectif,
- découvrir et expérimenter des outils au service de la relation.

18 mai

Offices de Tourisme : les règles de la TVA

Christian Gosseume - 126€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Comprendre et maîtriser le régime général (champ d'application) de la TVA et de l'IS, la doctrine fiscale et les particularités fiscales des offices de tourisme publics et privés,
- savoir réaliser les modalités déclaratives d'imposition,
- visualiser, pour optimiser, la fiscalité de l'office de tourisme via le rôle/l'intérêt des investissements à des périodes appropriées.

25 & 26 mai

Convention collective et Droit du travail des offices de tourisme

Christian Gosseume - 252€ TTC / pers.

♥ Pontivy

- Maîtriser les fondamentaux en droit du travail et social,
- actualiser ses connaissances sur l'évolution juridique de la CCN des organismes de tourisme.

28 & 29 mai

Développer une communication positive au sein de l'OT et créer de la cohésion entre les salariés

Natacha Tessier - 400€ Net de taxes / pers.

♥ Pontivy

- Harmoniser les relations au sein de l'équipe en renforçant la communication,
- connaître les éléments à mettre en place pour favoriser la cohésion (clarté des rôles et responsabilités de chacun, circulation de l'information, responsabiliser chacun des membres, être toujours ouvert à la communication, chasser le favoritisme),
- devenir un leader positif pour préserver les relations et les objectifs communs de l'équipe de l'office de tourisme,
- favoriser l'engagement, la motivation et le bien-être des collaborateurs.

LE PROGRAMME DES FORMATIONS EN 2020

Accueil

Accueil
Langues
Guidage

23 & 24 janv.

Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap • Niveau 1
Marina Guittois
📍 Pontivy

6 & 7 fév.

Langue des signes
• Niveau 1
Marina Guittois
📍 Pontivy

9 & 10 mars

Conseil en séjour
• Niveau 2 : passez à la vente
Karine Estaun
📍 Pontivy

12 & 13 fév.

La Gamification du tourisme : quand visiter devient un jeu
Anne Jost
📍 Pontivy

19 & 26 mars

Anglais appliqué au tourisme : se perfectionner
Diane Shepherd
📍 Pontivy

6, 7 & 8 avril

Conseil en séjour
• Niveau 1 : Le Ba-Ba du métier
Anne Jost
📍 Pontivy

12 & 26 juin

Allemand appliqué au tourisme : débiter
Sandrine Lefèvre
📍 Pontivy

19 juin

Gérer l'attente et les flux de visiteurs en période de forte affluence
Claude-Hélène Pasco
📍 Pontivy

22 & 23 juin

Espagnol appliqué au tourisme : se perfectionner
Carol Le Maigre Delgado
📍 Pontivy

24 & 25 sept.

Le patrimoine architectural de Bretagne
Victorien Leman
📍 Pontivy

1^{er} & 2 oct.

Adapter sa visite guidée au public en situation de handicap
Marina Guittois
📍 Pontivy

23 & 24 nov.

Concevoir des documents en "Facile à Lire et à Comprendre" (FALC)
Marina Guittois
📍 Pontivy

Janvier

Février

Mars

Avril

Mai

Juin

Septembre

Octobre

Novembre

Décembre

30 & 31 janv.

Maîtriser les aspects juridiques de la commercialisation de produits touristiques et savoir rédiger les supports légaux
Christian Gosseaume
📍 Pontivy

3 & 4 fév.

Innover dans l'animation de vos réunions
Hervé Souchet
📍 Pontivy

10 & 11 fév.

Innover dans la conception d'expériences insolites et innovantes grâce au «Design Thinking» et les valoriser
Anne Jost
📍 Pontivy

5 & 6 mars

Mettre en place une stratégie de tourisme durable sur votre territoire
Caroline Heller
📍 Pontivy

1^{er} & 2 avril

Établir un plan de communication
Emmanuelle Thulliez
📍 Pontivy

8 & 9 avril

Enrichir ses communications avec le storytelling
Florian Lejal
📍 Pontivy

29 & 30 avril

Proposer des services innovants à ses prestataires
Françoise Clermont
📍 Pontivy

11 & 12 mai

Attirer le public excursionniste et le fidéliser
Karine Estaun
📍 Pontivy

19 mai

Accompagner ses prestataires : Réglementation des hébergements touristiques : statuts, impôts et taxe de séjour.
Carole Rapin
📍 Pontivy

4 & 5 juin

Booster sa communication avec les médias et réussir son accueil presse
Céline Didier
📍 Pontivy

10 & 11 sept.

Commercialisation de "produits groupe" : les nouvelles tendances
Karine Estaun
📍 Pontivy

22 & 23 sept.

Booster et dynamiser la boutique de l'Office de Tourisme : merchandising, gestion, partenariats
Grégory Jarosz
📍 Pontivy

8 & 9 oct.

Travailler le lâcher-prise et la confiance en soi
Hélène Jet
📍 Pontivy

5 & 6 nov.

Innover dans ses rencontres avec ses socio-pros (intelligence collective)
Cécile Nior-Currier
📍 Pontivy

3 & 4 déc.

Travailler sa voix, son éloquence et son potentiel non verbal !
Hélène Jet
📍 Pontivy

Stratégie

Marketing, communication, commercialisation, GRC, animation de réseau, qualité

E-Breizh Connexion

Digital, Marketing appliqué

E-tourisme

Culture digitale, réseaux sociaux, PAO

Pilotage de structure

Management, RH, pilotage, communication interne

27 & 28 janv.,
3 & 4 mars.,
4 & 5 mai.,
29 & 30 sept.

Conseiller en séjour : Devenir référent Marketing Relationnel
Delphine Bourdon, Patrice Remeur & Stéphane Taupin
♥ Pontivy

9, 10, 23 & 24 mars, 6, 7, 27 & 28 avril

Chargé des partenaires socio-pros : devenir référent E-Commerce
Antoine Cariou & Rachel Le Guen
♥ Pontivy

18 mars

Création de visuels attractifs sur Canva • niveau débutant
Camille Le Naour
♥ Pontivy

2 & 3 juin

Définir et mettre en place sa stratégie digitale
François Lamé
♥ Pontivy

8, 9 & 10 juin

Créer vos publications avec InDesign • niveau débutant
Camille Le Naour
♥ Pontivy

15, 16 & 17 juin

Devenir Directeur stratégie Marketing Digitale
Antoine Cariou, Antoine Mauxion & Rachel Le Guen
♥ Pontivy

30 juin

Élaborer des stories pour les réseaux sociaux
Florian Lejal
♥ Pontivy

14 & 15 sept.,
12 & 13 oct.
& 17 nov.

Chargé Web Marketing : Devenir référent Digital Marketing en 5 jours
Delphine Bourdon, Hervé Souchet & Stéphane Taupin
♥ Pontivy

14 oct.

Réseaux sociaux en 2020 : lesquels privilégier et comment ?
François Lamé
♥ Pontivy

19 & 20 nov.

Excel • niveau intermédiaire
Sylvie Darcel
♥ Pontivy



29 & 30 janv

Le RGPD en office de tourisme : guide pratique étape par étape !
Patrice Remeur
♥ Pontivy

12 & 13 mars

Travailler en mode projet
Gaël Tournesac
♥ Pontivy

9 & 10 avril

Le manager leader du changement
Gaël Tournesac
♥ Pontivy

18 mai

Offices de Tourisme : les règles de la TVA
Christian Gosseaume
♥ Pontivy

16 & 17 mars

Animer son collectif de direction de manière participative
Hervé Souchet
♥ Pontivy

28 & 29 mai

Développer une communication positive au sein de l'OT et créer de la cohésion entre les salariés
Natacha Tessier
♥ Pontivy

30 & 31 mars

Management de proximité : la boîte à outils du responsable de pôle
Hervé Souchet
♥ Pontivy

25 & 26 mai

Convention collective et Droit du travail des offices de tourisme
Christian Gosseaume
♥ Pontivy



INSCRIVEZ-VOUS
directement en ligne sur
notre nouvelle plateforme

www.otb.bzh




Pontivy
Salle de formation OTB


Rennes
Bureaux OTB



CONTACT

Offices de Tourisme de Bretagne
1 Rue Raoul Ponchon • 35069 Rennes

johanna@otb.bzh



OTB
Fédération
des Offices
de Tourisme
de Bretagne