

FORMATIONS OPÉRATEURS DE VOYAGES

VISIO & PRÉSENTIEL



Qualiopi
processus certifié

REPUBLIC FRANÇAISE

ISO 9001:2015
CERTIFIED BY CertUp

TravelPro formations By **UMiH**
le Centre de Formation des Professionnels du Tourisme
by APST et les Entreprises du Voyage **FORMATION**

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivantes :
ACTIONS DE FORMATION



Michel BÉDU

Président UMIH FORMATION

"Après des années de turbulence, les opérateurs du voyage ont pu enfin relancer leur activité. Pour amplifier cette reprise et au vue des perspectives très prometteuses qui s'esquissent en France, la professionnalisation des salariés de la branche est un enjeu capital et la formation est le meilleur outil pour y parvenir.

TravelproFormations, organisme de formation des entreprises du voyage, et UMIH Formation, organisme leader de l'Hôtellerie-Restauration, ont décidé d'unir leurs forces pour proposer aux entreprises du secteur une offre complète, innovante et adaptée aux exigences de la profession sur l'ensemble du territoire national.

L'expertise de nos intervenants et l'accompagnement en ingénierie financière de nos conseillers vous assureront, je l'espère, une expérience formation unique et riche en apprentissage."

4 BONNES RAISONS DE PRÉFÉRER TRAVELPROFORMATIONS BY UMIH FORMATION

1 LE SPÉCIALISTE DE LA FORMATION POUR LES MÉTIERS D'OPÉRATEURS DE VOYAGES

Lien étroit avec le syndicat patronal de la branche.

100 formateurs spécialisés.

Une équipe dédiée à votre écoute pour vous accompagner sur le choix des formations et leur financement.

Plus de 90 programmes enrichis et actualisés tous les ans.

3 LA VISIO EN TOUTE SIMPLICITÉ

TravelPro by UMIH Formation a transformé toute son offre de formation.

Toutes nos formations sont accessibles en Visio conférence.

Un ordinateur, une connexion internet et une webcam : le tour est joué.

4 DES FORMATIONS PRÈS DE CHEZ VOUS

UMIH Formation est présente sur tout le territoire métropolitain et en Outre-mer :

27 centres en régions

Pour toutes questions relatives à l'accessibilité de nos formations, veuillez contacter notre référente handicap :

Carine CANTON : carine.canton@umihformation.fr

2 UNE PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE DE VOTRE FORMATION

TravelPro by UMIH Formation est labellisée et certifiée par tous les organismes financeurs de référence :



C'est pour vous la garantie de la prise en charge financière des frais de formation



GUADELOUPE GUYANE MARTINIQUE RÉUNION



VENTE / PRODUCTION / NEGOCIATION

Technique de production	04	Relancer et défendre ses devis	07
Négocier avec ses prestataires	04	Optimiser sa prospection téléphonique	07
Maîtriser les fondamentaux de la vente	05	Fidéliser sa clientèle	08
Faire de l'objection un tremplin pour la vente	05	Organiser un évènement professionnel	08
Défendre ses prix et sa valeur ajoutée en vente "Groupes" ..	06	Optimiser la relation client dans le tourisme d'affaires	09
Gagner en excellence dans la relation client	06	Savoir accueillir un client en situation de handicap	09

MANAGEMENT

Fonction "Manager"	10	Être un manager efficace	12
Comment recruter, motiver et fidéliser ses salariés	10	Gérer les situations conflictuelles au travail	13
Intégrer et manager la nouvelle génération « Z »	11	Gérer efficacement une réunion : animer et organiser	13
Entretien professionnel	12		

INFORMATIQUE / DIGITAL / TECHNOLOGIE

Maîtriser sa communication numérique - Débutant	14	Créer des publicités sur Facebook et Instagram	17
Maîtriser sa communication numérique - Intermédiaire ...	14	L'intelligence artificielle dans les réseaux sociaux	18
Initiation aux réseaux sociaux	15	Excel - Débutant	19
Créer du contenu sur les réseaux sociaux	15	Excel - Intermédiaire	19
Instagram pour les professionnels du tourisme	16	Excel - Perfectionnement	20
Débuter sur Tiktok	16	Sobriété numérique	20
Optimiser son community management	17		

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Comment agir pour un tourisme responsable 🌍	21	Mettre en place une démarche éco responsable	22
Comment agir contre le changement climatique 🌍	21	Réussir sa communication RSE	23
Mettre en place sa démarche RSE	22	Concevoir des séjours bas-carbone	23

DROIT DU TRAVAIL / GESTION ET FISCALITÉ / CODE DU TOURISME

La nouvelle convention collective applicable des opérateurs de voyages et des guides du 19 avril 2022	24	Les autres formes juridiques	25
Les nouveaux accord collectifs de la branche	24	Norme ISO 2600 RSE	26
L'intéressement et la participation	24	Le RGPD	27
Le télétravail et l'astreinte	25	Contrat de vente et prévention des litiges	27
Les autres modes de "travail" à envisager	25	La tva des opérateurs de voyages 🇫🇷 APST	28
L'audit de contrat	25	Gestion d'un opérateur de voyages 🇫🇷 APST	28

NORMES & SÉCURITÉ

Préparation à l'habilitation électrique (non électricien - BS-BE et HE)	29	Gestes et postures	30
Les gestes de premier secours	29	Sauveteur secouriste du travail - Initial & Mise à jour	30

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

Savoir gérer son stress au travail	31	Les fondamentaux de la communication	32
Savoir gérer son temps et ses priorités	31	Savoir communiquer par écrit	32

LANGUES

Cours de langues en visio-conférence	33
--	----



7H

TECHNIQUES DE PRODUCTION

PUBLIC Agences de voyages, TO, réceptifs

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre, maîtriser et coordonner les différentes étapes de réalisation du montage d'un produit touristique (de l'analyse du marché à la programmation du forfait/produit)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests / jeux de rôles débriefés et corrigés avec le formateur.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

INTRODUCTION

- Quelles sont les attentes du consommateur d'aujourd'hui ?

ANALYSE DU MARCHÉ

- Quels sont les différents types de produits ?
- Comment produire en apportant de la valeur ajoutée au client ? (recherche et conception de produits innovants)

CONCEVOIR UN PRODUIT TOURISTIQUE

- Les différents acteurs de l'industrie du tourisme (réceptifs, centrales hôtelières, ...)
- Les pratiques tarifaires
- Les outils de gestion de stock, d'achat, de production sur-mesure/dynamique



NÉGOCIER AVEC SES PRESTATAIRES

PUBLIC Forfaitistes et chefs de services auprès des Tour-Opérateurs, agences de voyages, réceptifs ; équipe commerciale dans l'établissement hôtelier

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Assimiler le concept de NEGOCIATION, du côté de l'ACHETEUR dans le monde du tourisme et du Tour Opérateur
- Etudier les différentes approches et la stratégie d'achat après avoir identifié les phases de la négociation et les différents profils de l'acheteur face aux vendeurs
- Savoir préparer et mener une négociation afin de conclure un contrat « win/win ».

INTRODUCTION À LA NÉGOCIATION

- Qu'est-ce que c'est la NEGOCIATION ?
- Qui est l'ACHETEUR face au vendeur ?
- Qui est le VENDEUR face à l'acheteur ?
- Les phases de l'Achat

LE PROCESSUS DE LA NÉGOCIATION ACHAT

- « L'AVANT » : la préparation de la Négociation Achat (Analyse des besoins, Analyse des marchés, Cibler les fournisseurs)
- « LE PENDANT » : le déroulement de la Négociation Achat (La consultation des fournisseurs, La comparaison des offres, La Négociation, La conclusion de l'accord)
- « L'APRES » : L'évaluation et l'administration du Contrat (L'évaluation du contrat, La formalisation du contrat, Le suivi et l'animation du contrat, La gestion des conflits)

LA NÉGOCIATION WIN-WIN

- Qu'est-ce que c'est la NEGOCIATION WIN-WIN

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Alternance d'exposés théoriques et exercices de mises en situation pratiques « jeux de rôles ». Participation active des stagiaires.

INTERVENANTS : Spécialisés dans le tourisme



7H

MAITRISER LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

DYNAMISER LES VENTES

PUBLIC Cette formation s'adresse aux Responsables d'agence, conseillers voyages et aux conseillers billetterie.

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier et maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente
- Améliorer sa communication pour mieux cerner les besoins clients en pratiquant l'écoute active et positive
- Traduire son offre en bénéfices client et l'argumenter
- Transformer une objection en élément positif
- Identifier le moment opportun pour conclure et s'engager conjointement

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques - Support formateur partagé - Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests / jeux de rôles débriefés et corrigés avec le formateur.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

FAIRE DE L'OBJECTION UN TREMPLIN POUR LA VENTE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux Responsable d'agence, conseillers voyages et aux conseillers billetterie

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Gagner en assurance face à l'objection
- Mettre en avant votre valeur ajoutée et vous démarquer face au "CLIENT INTERNET"
- Développer votre sens de la répartie en s'appuyant sur les techniques de réponse à l'objection

LA VENTE : UN ÉTAT D'ESPRIT

- Se préparer : quelles attitudes pour mettre le client en confiance ?
- Les qualités d'un bon vendeur
- Empathie, enthousiasme et pensées positives
- Découvrir les motivations d'achat du client

LES ÉTAPES QUI STRUCTURENT L'ENTRETIEN DE VENTE

- L'accueil : quelles sont les attentes du client ?
- Pratiquer l'écoute active : maîtriser les différents types de questions et les alterner
- Reformuler pour valider les besoins du client
- Argumenter et personnaliser : les mots qui font « mouche »

TRAITER LES OBJECTIONS ET DEFENDRE SES PRIX

- Les différentes objections (prix, remise, ...)
- La technique de réponse à l'objection

CONCLURE ET PRENDRE CONGE

- Quelle technique de conclusion ?
- Le closing : comment obtenir un accord ?
- Comment prendre congé ?

IDENTIFIER LES ORIGINES DE L'OBJECTION POUR ANTICIPER

- Rappel de l'importance de la phase de découverte et de la reformulation
- Quelle attitude adopter ?
- Quels sont les mobiles du client ?

ANALYSER LES DIFFÉRENTES OBJECTIONS

- Lister les objections
- A quel moment interviennent-elles ?
- Comprendre leur fondement

RÉPONDRE À L'OBJECTION

- Faire preuve d'assertivité
- L'effet boomerang : comment utiliser l'objection pour prendre appui
- Quelle technique d'argumentation : Rassurer le client en utilisant des mots qui lui parlent

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application et jeux de rôle débriefés et corrigés avec le formateur.

INTERVENANTS : Spécialisés dans le tourisme



7H



7H



7H

DÉFENDRE SES PRIX ET SA VALEUR AJOUTÉE EN VENTE "GROUPE"

PUBLIC Cette formation s'adresse aux Responsables d'agence et aux spécialistes "Groupe".

PRÉ-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Renforcer votre leadership en visite client
- Développer votre capacité à résister au marchandage
- Re-découvrir et s'approprier les étapes d'une vente efficace au service « groupes »

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests / jeux de rôles débriefés et corrigés avec le formateur.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

PRÉPARER SA PROSPECTION

- Apprendre à mieux se préparer pour vendre plus
- Découvrir et s'approprier les principaux moyens de prospection
- Les outils à ma disposition pour optimiser chaque type de préparation en fonction des objectifs de mon entretien de vente
- Les différents moyens de prospections

PRÉPARER SON RENDEZ-VOUS

SE PRÉSENTER

- Comment faire de l'accueil client un avantage concurrentiel
- Les postures d'accueil efficace
- La méthode « ADHOC » et les fondamentaux d'un guide d'entretien téléphonique efficace de prise de rendez-vous
- Les différents types et techniques d'accroches
- Les erreurs à éviter lors de l'établissement de la relation
- Le passage des barrages : le traitement des objections.

DÉCOUVERTE

- Mieux connaître pour mieux vendre
- Mieux s'adapter à ce que je découvre pour vendre plus et mieux
- Le triangle de l'écoute active
- Les différents types de questions et ma trame efficace de questionnement
- Le SONCASE, où comment déterminer en quelques mots ou attitudes le profil de mon client et ses motivations psychologiques d'achat
- L'empathie, l'art de la reformulation et le non verbal, où comment adapter son comportement en fonction du profil de mon client

ARGUMENTATION

- Comprendre les enjeux de la négociation et s'avoir s'y adapter
- Inverser le rapport de force et savoir optimiser sa minute de pouvoir.
- Distinguer « négocier » de « gagner » ou « marchander »
- Les règles d'or de « présentation » du prix
- Le traitement efficace des objections

LA NOTION DE SERVICE CLIENT : L'IMAGE « QUALITÉ » POUR FAIRE LA DIFFÉRENCE

LA RELATION CLIENT, VALEUR AJOUTÉE DE L'ENTREPRISE : EFFET WAOUH

- Un métier de communication : état d'esprit, posture et voix
- La forme du discours : les formulations à bannir, celles à privilégier
- Savoir être empathique sans tomber dans la compassion
- Les mécanismes du mécontentement
- Identifier les parasites de la communication
- Comment prendre du recul et rester positif
- Personnaliser la relation : Comment s'adapter et valoriser chaque interlocuteur
- Rester maître de l'entretien : comment s'imposer sans heurter

GAGNER EN EXCELLENCE DANS LA RELATION CLIENT

PUBLIC Tout public en relation avec la clientèle

PRÉ-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Renvoyer une image positive dans tous les cas
- Monter en gamme dans la qualité des contacts téléphoniques ou face à face

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Alternance d'exposés théoriques et exercices de mises en situation pratiques « jeux de rôles ». Participation active des stagiaires.

INTERVENANTS : Spécialisés dans le tourisme



7H

RELANCER ET DÉFENDRE SES DEVIS

PUBLIC Cette formation s'adresse aux Responsables d'agence, conseillers voyages et aux conseillers billetterie

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Maîtriser les techniques de relance par téléphone
- Augmenter votre taux de concrétisation

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application et jeux de rôle débriefés et corrigés avec le formateur.

INTERVENANTS : spécialisés dans le tourisme

OPTIMISER SA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

PUBLIC La formation s'adresse aux personnes en situation de vente par téléphone

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Prospecter et trouver de nouveaux clients.
- Utiliser les techniques de vente et de relation client par téléphone pour être plus performant.
- Gagner en efficacité, améliorer votre professionnalisme en communiquant mieux.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application et jeux de rôle débriefés et corrigés avec le formateur. Construction d'un guide de prospection

INTERVENANTS : Professionnels expérimentés

RAPPEL DES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION PAR TÉLÉPHONE

- Se préparer : préparation physique, psychologique et matérielle
- Quelle attitude adopter ?
- Quel vocabulaire utiliser ?
- Les pièges à éviter

SE PRÉSENTER ET ARGUMENTER

- Personnaliser le contact : attentes, objectifs et phrase d'accroche
- Maîtriser la technique de questionnement
- Reformuler pour obtenir la confirmation des besoins
- Quels sont nos avantages pour nous différencier de la concurrence ?

TRAITER LES OBJECTIONS ET DÉFENDRE SES PRIX

- Les différentes objections (prix, remise, ...)
- La technique de réponse à l'objection
- Défendre ses marges et négocier des compromis
- Exercice collectif sur le traitement des objections en relance de devis

CONCLURE ET PRENDRE CONGÉ

- Repérer les signaux d'achat
- Quelle technique de conclusion ?

RÉFLEXION SUR NOTRE MÉTIER DE COMMERCIAL

- Notre stratégie et nos objectifs d'appel

NOS ATOUTS POUR CONVAINCRE

- Quelle est la posture pour un échange gagnant-gagnant ? L'importance du langage verbal et du non verbal
- Tenir compte des besoins fondamentaux
- Quels sont vos avantages relationnels ?
- La confiance en soi
- S'adapter à chaque particularité client
- S'imposer et rester leader de l'entretien client
- Personnalisation de la relation

RÉUSSIR SON ENTRETIEN DE PROSPECTION

- Les étapes incontournables pour convaincre
- Elargir notre écoute : quels éléments obtenir, quelles questions poser ?
- Pratiquer l'écoute active et positive
- Questions ouvertes/fermées/de découverte/de motivation
- Argumenter et personnaliser : les mots qui font « mouche »
- Conseiller et vendre nos « plus »
- Recevoir les objections et les transformer en appui pour convaincre
- Technique de réponse à l'objection

LES PARTICULARITÉS DE LA PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

- Quelques techniques pour obtenir plus de rendez-vous

CONCLURE EN DYNAMIQUE

- Quelques techniques pour conclure Laisser une empreinte forte dans tous les cas en fin d'entretien



7H



7H



7H

FIDÉLISER SA CLIENTÈLE

PUBLIC Cette formation s'adresse au Responsable vente ou relation clientèle, responsable d'agence et de points de vente, conseiller voyage responsable de centre d'appel

PRÉ-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Instaurer un climat de confiance avec les clients.
- Inscrire la vente dans une relation de fidélisation
- Faire " fructifier " le capital client.
- Utiliser les outils de CRM.
- Transformer les réclamations en opportunités.

FIDÉLISER SA CLIENTÈLE, C'EST :

- Démontrer les enjeux de la fidélisation client et son rôle dans le processus de gestion de la relation client.
- Construire une stratégie de fidélisation de la clientèle, pour développer et entretenir son portefeuille clients.

LES ENJEUX DE LA FIDÉLISATION

- Rôle de la fidélisation dans le processus de gestion de la relation client.

GESTION DE LA RELATION CLIENT AU QUOTIDIEN

- Résumer les besoins du client et instaurer la confiance.

GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

- Le client insatisfait.

CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE DE FIDÉLISATION CLIENT

- Identifier les différents moyens et types d'actions de fidélisation.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Alternance d'exposés théoriques et exercices de mises en situation pratiques « jeux de rôles ». Participation active des stagiaires.

INTERVENANTS : Spécialisés dans le tourisme

ORGANISER UN ÉVÈNEMENT PROFESSIONNEL

PUBLIC Forfaitistes et chefs de services auprès des Tours operateurs, agences de voyages, réceptifs

PRÉ-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Construire un projet événementiel : de l'idée à la mise en œuvre.
- Etablir une synergie entre objectifs marketing, communication et tourisme dans l'évènementiel.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application et jeux de rôle débriefés et corrigés avec le formateur. Construction d'un guide de prospection

INTERVENANTS : Professionnels expérimentés

DÉFINITIONS

- Types d'évènements - Cibles clients - Acteurs - Lieux

ATELIER PRATIQUE

- Choix évènement « virtuel » et Brief Client, thématique et fil conducteur, Brainstorming et diagnostique SWOT

LES PHASES DE L'ÉVÈNEMENT

- La création d'un évènement
- La Pré production pour définir la réponse au Brief

ATELIER PRATIQUE

- Création du support de présentation, définition pistes de travail, inventaire, négociation fournisseurs, choix du lieu, base grille de budget

DE LA PRÉSENTATION AU CLIENT AU DEBRIEFING FINAL

- La présentation au client
- La commercialisation de l'évènement
- La réalisation et le Débriefing final

ATELIER PRATIQUE

- Finalisation du PROGRAMME, Retro planning, stratégie de commercialisation.
- Imaginer la PRÉSENTATION au CLIENT
- Imaginer la REALISATION : Jour "J" et débriefing final



7H

OPTIMISER LA RELATION CLIENT DANS LE TOURISME D'AFFAIRES

L'ART DU SERVICE APRÈS-VENTE

PUBLIC Cette formation s'adresse au Responsable vente ou relation clientèle, responsable d'agence et de points de vente, conseiller voyage responsable de centre d'appel

PRÉ-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Reconnaître le rôle crucial de la relation client dans un environnement automatisé
- Développer une communication de confiance avec le client invisible
- Être à l'écoute pour être force de proposition dans l'empathie et la bienveillance
- Appliquer des techniques pour désamorcer les situations difficiles

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

SAVOIR ACCUEILLIR UN CLIENT EN SITUATION DE HANDICAP L'ACCÈS POUR TOUS AUX SERVICES DES CHR

PUBLIC Cette formation s'adresse aux personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées dans les Etablissements Recevant du Public et qui est décrite dans le Registre Public d'Accessibilité.

Pour les Etablissements Recevant du Public classés de la 1ère à la 4ème catégorie, elle constitue la mise en œuvre de l'action de formation que l'employeur doit décrire dans l'attestation qu'il signe et qui est contenue dans le Registre public d'Accessibilité.

PRÉ-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Accueillir et d'accompagner dans l'établissement les personnes en situation de handicap.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyses de cas

INTERVENANTS : Spécialisés dans la gestion du handicap

L'IMPORTANCE DE LA RELATION CLIENT DANS UN ENVIRONNEMENT AUTOMATISÉ

- Présentation de la formation et de ses objectifs.
- Discussion sur l'impact de l'automatisation dans le secteur du tourisme d'affaires.
- Rôle crucial de la relation client dans un environnement automatisé (en vente et après-vente).

DÉVELOPPER UNE RELATION DE CONFIANCE À TRAVERS LA COMMUNICATION VERBALE, NON-VERBALE

- Comprendre les bases de la communication de confiance.
- Développement des compétences en communication verbale et non verbale.
- Mise en pratique : Communication, message de courtoisie en phase de vente ou d'après-vente

LES ATTENTES DU CLIENT QUAND IL NE PEUT PAS RÉSERVER LUI-MÊME SON VOYAGE

- La confiance, l'empathie, la bienveillance
- Ecouter et être force de proposition
- Études de cas et discussions sur la gestion des attentes.

ÉCOUTE ET TECHNIQUES POUR DÉSAMORCER UNE SITUATION DIFFICILE

- Ventes additionnelle et après-vente dans le tourisme d'affaires.
- Technique de communication efficace.
- Stratégies pour résoudre les problèmes et satisfaire les clients.
- Jeu de rôle pour développer des compétences en service après-vente.

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Supports audiovisuels, animation de groupe, études de cas.

INTERVENANTS : Spécialisés dans le tourisme

INTRODUCTION

PRINCIPE D'ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

- Définition du handicap
- Cadre réglementaire de l'accessibilité des établissements recevant du public

DÉFINITIONS DES TYPES D'HANDICAP - CONSTAT - CE QU'IL FAUT SAVOIR

- La déficience visuelle
- La déficience auditive
- La déficience motrice
- La déficience psychique
- La déficience mentale ou cognitive
- Les autres situations de handicap

MISES EN SITUATION DE L'HANDICAP

- Savoir accueillir et accompagner les personnes handicapées
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes visuelles
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes auditives
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes motrices
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes psychiques
- Accueil et accompagnement des personnes déficientes mentales / cognitives
- Accueil et accompagnement des personnes atteintes d'autres déficiences
- Communiquer sur son accessibilité



7H

VENTE / PRODUCTION / NEGOCIATION



7H



FONCTION MANAGER

QU'EST-CE QUE MANAGER ?

PUBLIC Cette formation s'adresse aux managers.

PRÉ-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître les besoins de mon équipe
- Mettre en place une stratégie d'objectifs

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des mises en situation.

INTERVENANTS : Spécialisés en management.

QU'EST-CE QUE MANAGER ?

- Les besoins de mon équipe
- 360° état des lieux de mon management

METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE D'OBJECTIFS

- Chef, manager, leader

L'ASSERTIVITÉ, QUALITÉ ESSENTIELLE DU MANAGER

- S'exprimer de façon responsable

LA COMMUNICATION NON VIOLENTE AU SERVICE DU MANAGER

- Notion d'analyse transactionnelle

LE MANAGEMENT SITUATIONNEL

- L'intégration d'un nouveau salarié

LA DÉLÉGATION

LE CONTRÔLE

- Recadrer et féliciter

14H

MANAGEMENT

COMMENT RECRUTER, MOTIVER ET FIDÉLISER SES SALARIÉS

PUBLIC Cette formation s'adresse à tous les managers d'équipe.

PRÉ-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Maîtriser les différentes méthodes de recrutement
- Maîtriser l'ensemble du processus de recrutement
- D'accueillir et d'accompagner un nouvel arrivant
- De connaître les dispositifs de gestion des compétences pour fidéliser les salariés

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Supports audiovisuels, exercices pratiques et mises en situation, remise de documents et outils, travaux d'analyse.

INTERVENANTS : Spécialisés en ressources humaines

PROCÉDER À SON PREMIER RECRUTEMENT

- Définition du besoin : Identifier les raisons d'un recrutement et définir la fiche de poste
- Les aspects financiers du recrutement
- Eléments de salaire, fourchette de rémunération, aides à l'embauche

OFFRE ET SÉLECTION DES CANDIDATURES

- L'offre d'emploi : Identifier les compétences nécessaires et rédiger une offre attractive
- Choisir les supports de diffusion
- sélection des candidatures
- Hiérarchiser les candidatures

ENTRETIEN ET INTÉGRATION

- Conduite de l'entretien
- Identifier les motivations
- Choix du meilleur candidat
- Identifier le « savoir être » et le potentiel

ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT, ORGANISATION DU PARCOURS DE FORMATION

- Intégration dans l'entreprise
- Favoriser une prise de poste réussie
- Organiser sa période d'intégration et formation
- Accompagner le salarié dans la découverte de l'entreprise, de son poste et dans la construction de son projet professionnel
- Organiser et réaliser le parcours de formation professionnelle du salarié
- Réaliser les entretiens professionnels



14H

INTÉGRER ET MANAGER LA NOUVELLE GÉNÉRATION « Z »

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout manager souhaitant comprendre les leviers de la nouvelle génération.

PRÉ-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre les modes de fonctionnement de la génération Z au travail
- Choisir un mode de communication souple et personnalisé
- Réussir l'intégration de la génération Z dans une équipe
- Agir sur les leviers de motivation adaptés aux "Z".
- Gérer les situations délicates

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète.

INTERVENANTS : Spécialisés en management et/ou en communication.

COMPRENDRE LA GÉNÉRATION Z DANS L'ENTREPRISE

- Analyser les comportements : approche sociologique et cognitive.
- Porter un regard nouveau sur les "z".
- Comprendre le mode relationnel des "z" et leur rapport à la hiérarchie.
- Étude comparative et échanges sur les "z" et les autres générations.

COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC LES « Z »

- Savoir créer un contact réel avec les "z".
- Développer un mode de communication circulaire, souple et adaptable.
- Faire de sa communication avec les "z" un atout stratégique.
- Faire de la différence un levier efficace.
- Oser inventer de nouveaux modes de communication.

INTÉGRER LES « Z » DANS LES ÉQUIPES

- Investir sur la complémentarité des acteurs.
- Oser parier sur l'atout des "z" dans l'entreprise de demain.
- Savoir gérer les conflits transgénérationnels, créer des partenariats.
- Jouer la carte de l'intégration adaptée.

COMPRENDRE COMMENT MOTIVER LES "Z"

- Comprendre les sources réelles de motivation et les intégrer.
- Faire le lien entre les signaux faibles et forts et les leviers de motivation.
- Concilier la motivation des "z" et les besoins de l'entreprise.

MANAGER LA GÉNÉRATION Z AU QUOTIDIEN

- Gérer efficacement des comportements nouveaux.
- Savoir jouer sur des modes de management adaptés.
- Savoir responsabiliser et recadrer les "z" sans créer de blocages.
- Porter un regard différent sur les situations bloquées avec l'approche systémique.
- Gérer efficacement les situations tendues avec les "z".

CONCLUSION ET ÉVALUATION



14H

MANAGEMENT



?H



ENTRETIEN PROFESSIONNEL

IMPLIQUER LE SALARIÉ POUR MENER UN ENTRETIEN CONSTRUCTIF ET EFFICACE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux directeurs, managers...

PRE-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

- À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants connaîtront :
- Les outils et la pédagogie nécessaires pour réaliser l'entretien annuel professionnel dans les meilleures conditions, afin qu'il réponde à l'objectif de définir le plan de formation individuel et collectif de l'entreprise.

NOUVELLES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

- Concernant la formation professionnelle tout au long de la vie

ENTRETIEN INDIVIDUEL D'ÉVALUATION

- Les objectifs pour l'entreprise
- Les objectifs pour le salarié

LA PRÉPARATION DE L'ENTRETIEN

- Le déroulement de l'entretien

LES RÉSULTATS ATTENDUS DE LA DÉMARCHE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- Présentation du passeport formation

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS : Spécialisés en relation interpersonnelle.



7H

ÊTRE UN MANAGER EFFICACE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux managers et directeurs.

PRE-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

- À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :
- Assumer sa responsabilité personnelle de manager.
 - Clarifier sa mission et gérer ses priorités de manager.
 - Développer un climat de confiance dans l'équipe.
 - Conduire son équipe à travailler en synergie.
 - Développer sa maturité de manager.

ÊTRE PROACTIF

- Utiliser toutes ses ressources pour dépasser les obstacles.

SAVOIR OÙ VOUS ALLEZ

- Clarifier sa mission et ses objectifs prioritaires

SAVOIR ORGANISER SES PRIORITÉS

- Faire passer ce qui est le plus important avant ce qui est urgent.

GAGNANT-GAGNANT

- Penser la relation managériale en termes d'avantages mutuels. Conclure des accords gagnant-gagnant avec ses collaborateurs.

LE FEEDBACK

- Développer un climat de confiance
- Donner des feedback constructifs.

TRAVAILLER EN EQUIPE

- Trouver des solutions innovantes par la confrontation des propositions

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Mises en situation et jeux de rôle

INTERVENANTS : Spécialisés en management.



7H

GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL

PRÉVENIR LES SITUATIONS DIFFICILES

PUBLIC Cette formation s'adresse aux managers, personnes en relation avec la clientèle.

PRÉ-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Mieux se connaître en tant que communicant.
- Gérer les conflits dans la relation duale.
- Positiver la communication.
- Gérer les conflits dans le groupe.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS : Spécialisés en management et relation interpersonnelle.

SE CONNAITRE EN TANT QUE COMMUNICANT

- Repérer les obstacles à la communication
- Utiliser des outils pour mieux écouter et être compris

COMMUNIQUER GAGNANT/GAGNANT

- Analyse stratégique de ses interlocuteurs
- Positiver la relation
- Utiliser un vocabulaire positif et concret

GÉRER LES CONFLITS DANS LA RELATION DUALE

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Le 8 infernal et comment s'en sortir ?
- Les 5 premières minutes
- Repérer le mode de communication de mon interlocuteur
- Convaincre et négocier

GÉRER LES CONFLITS DANS LE GROUPE

- Comprendre la dynamique de groupe
- Reconnaître les rôles
- Gérer les conflits

JEUX DE RÔLES

GÉRER EFFICACEMENT UNE RÉUNION

ORGANISER ET ANIMER

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne amenée à animer une réunion.

PRÉ-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Améliorer la qualité des réunions et les rendre pleinement productives
- Identifier et animer différents types de réunion
- Mettre en place les 3 étapes nécessaires à la réalisation optimum de toute réunion
- Adapter son style d'animation aux styles de communication des participants
- Gérer efficacement les perturbateurs et les groupes difficiles
- Choisir et utiliser les techniques et outils adaptés aux différents types de réunions

L'ORGANISATION DES RÉUNIONS

LA DÉTERMINATION DES FACTEURS CLÉS DE RÉUSSITE

LE DÉCRYPTAGE DES DIFFÉRENTS RÔLES

LA MAÎTRISE DES TECHNIQUES ADAPTÉES

LA DÉFINITION DES DIFFÉRENTS TYPES DE RÉUNION

L'UTILISATION DES TECHNIQUES D'ANIMATION

LA MESURE DE L'EFFICACITÉ DE LA RÉUNION

PLAN D'ACTION

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Avant la session, les participants prépareront, en accord avec le formateur, une séquence d'animation sur un thème prédéterminé. Par les mises en situations, les participants connaîtront leurs points forts et leurs points d'amélioration dans votre façon de conduire les réunions.

INTERVENANTS : Spécialisés en management et/ou en communication.



14H



14H



MAITRISER SA COMMUNICATION NUMÉRIQUE

NIVEAU DÉBUTANT

28H

PUBLIC Cette formation s'adresse aux professionnels du tourisme

PRÉ-REQUIS VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier la cible de chaque réseau social
- Définir la cible de son entreprise sur les réseaux sociaux
- Créer des comptes sur des réseaux sociaux
- Utiliser les outils du community manager
- Créer du contenu différencié
- Elaborer une stratégie multicanale
- Analyser les statistiques
- Ajuster la stratégie

L'UNIVERS SOCIAL MEDIA

- Tour d'horizon pratique des réseaux sociaux utilisés dans le tourisme
- Focus sur le comportement des internautes/voyageurs

L'AUDIENCE CIBLE

- Définition de son audience cible
- Création de son/ses persona(s)

MISE EN PLACE DES COMPTES

- Audit des comptes déjà existants
- Création des comptes sur les réseaux prédéfinis en séquence 2

APPROPRIATION DES OUTILS DU COMMUNITY MANAGER

- La mise en place d'un premier calendrier éditorial
- La recherche de contenus adaptés
- Les outils de programmation pour gagner du temps
- Le calendrier éditorial entre organisation et souplesse

CRÉATION DE CONTENU

- Les codes de rédaction sur les réseaux sociaux
- Prise en main de Canva
- Création de visuels différenciés selon les objectifs de publication

LA STRATÉGIE DE CONTENU

- Poser des objectifs SMART
- Définition d'une ligne éditoriale claire et différenciée suivant les réseaux sociaux
- L'organisation concrète de la stratégie de contenu
- Intégration des objectifs SMART dans un calendrier éditorial

L'ANALYSE DES STATISTIQUES

- Les statistiques sur chaque réseau social
- Les statistiques des publications sponsorisées
- L'interprétation des chiffres pour optimiser sa stratégie

NIVEAU INTERMÉDIAIRE

21H

PUBLIC Cette formation s'adresse aux professionnels du tourisme

PRÉ-REQUIS VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier son audience cible
- Mettre en place une stratégie éditoriale
- Elaborer un calendrier éditorial
- Créer des publications promotionnelles grâce aux Social Ads
- Analyser les statistiques
- Ajuster la stratégie (et le calendrier éditorial)

L'AUDIENCE CIBLE

- Tour d'horizon pratique des réseaux sociaux utilisés dans le tourisme
- Focus sur le comportement des internautes/voyageurs
- Définition de son audience cible
- Création de son/ses persona(s)

LA STRATÉGIE ÉDITORIALE

- Poser des objectifs SMART
- Définition d'une ligne éditoriale claire et différenciée suivant les réseaux sociaux
- L'organisation concrète de la stratégie de contenu
- Intégration des objectifs SMART dans un calendrier éditorial

LES OUTILS DU COMMUNITY MANAGER POUR S'ORGANISER

- La mise en place d'un calendrier éditorial
- La recherche de contenus adaptés
- Comment utiliser Canva pour créer rapidement des visuels
- Les outils de programmation pour gagner du temps

LA PUBLICITÉ SUR FACEBOOK ET INSTAGRAM

- Quelles publications sponsoriser ?
- L'utilisation du Business Manager
- Les multiples possibilités de ciblage sur Facebook et Instagram
- Les différents formats des publicités

L'ANALYSE DES STATISTIQUES

- Les statistiques sur chaque réseau social
- Les statistiques des publications sponsorisées
- L'interprétation des chiffres pour optimiser sa stratégie

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés

INITIATION AUX RÉSEAUX SOCIAUX

PUBLIC Tout public

PRÉ-REQUIS VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre l'évolution du monde digital et des réseaux sociaux
- Ouvrir vos propres comptes sur Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram
- Communiquer, échanger et partager sur les réseaux sociaux

CRÉER DU CONTENU SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

PUBLIC Tout public

PRÉ-REQUIS VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître les règles d'écriture sur les réseaux sociaux
- Élaborer une ligne éditoriale
- Créer des posts différenciés et efficaces à publier sur chaque plateforme
- Créer des illustrations accrocheuses

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés

INTRODUCTION

LES ENJEUX DU WEB 2.0 ET DES RÉSEAUX SOCIAUX

- L'évolution du Web 2.0 au Web 3.0
- Tour des Réseaux Sociaux et de leur intérêt
- Les grandes pratiques sur les réseaux sociaux
- Présentation détaillée de Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram

CRÉATION ET OPTIMISATION DE VOS COMPTES FACEBOOK, TWITTER, LINKEDIN ET INSTAGRAM

- Règles de publication
- Explication du "jargon" - Booster la visibilité de vos posts (Twitter, Instagram)
- Identifier les influenceurs (Twitter, Instagram)
- Maîtriser votre présence sur les réseaux sociaux

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés

LES RÈGLES D'ÉCRITURE SUIVANT LES RÉSEAUX SOCIAUX

- Comprendre la spécificité du digital en matière de création de contenu
- Connaître les règles d'écriture de Facebook, Twitter, Instagram et LinkedIn

LA STRATÉGIE ÉDITORIALE

- Définir les objectifs du contenu
- S'adapter à sa cible
- Analyser les clés du contenu qui marche
- Utiliser un calendrier éditorial pour mieux s'organiser
- Evaluations : Élaborer une ligne éditoriale adaptée

LA RECHERCHE DE CONTENU PERTINENT

- Tirer partie du contenu déjà existant
- Synthétiser un texte pour les RS
- Trouver l'inspiration
- Comprendre le fonctionnement de la viralité
- Exercices de rédaction

UTILISER CANVA POUR CRÉER DES VISUELS

- Entraînement à la création de visuel



7H



7H



DEBUTER SUR TIKTOK

7H

PUBLIC Cette formation s'adresse aux professionnels du tourisme

PRE-REQUIS VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Définir la cible de TikTok
- Identifier l'intérêt de TikTok pour le monde du tourisme
- Elaborer une ligne éditoriale pour TikTok
- Utiliser le réseau pour leur activité

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Pédagogie active et participative

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés

LES UTILISATEURS DE TIKTOK

- Présentation du réseau
- Passage en revue des statistiques
- Définition de l'audience cible du réseau et de ses attentes

TIKTOK A-T-IL SA PLACE DANS LE SECTEUR DU TOURISME ?

- TikTok vous ouvre les portes : il y a de la place sur le réseau !
- Etude de comptes

QUEL CONTENU SUR TIKTOK ?

- Une ligne éditoriale à part entière
- Création de mini scénarios

TIKTOK EN PRATIQUE

- Ouverture de compte
- Montage vidéos
- N'oubliez pas la musique

INSTAGRAM POUR LES PROFESSIONNELS DU TOURISME

PUBLIC Tout public

PRE-REQUIS VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Définir la cible d'Instagram
- Choisir une esthétique et les outils pour la façonner
- Utiliser toutes les fonctionnalités d'Instagram

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Pédagogie active et participative

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés

LES BASES D'INSTAGRAM

- Présentation du réseau et définition de la cible d'Instagram
- L'utilisation d'Instagram par les professionnels
- Les règles de base d'Instagram : rédaction, hashtag, choix des photos
- Les étapes d'une stratégie marketing sur Instagram

PRATIQUE

- Etablir une esthétique sur Instagram
- Pourquoi et comment publier une story
- Pourquoi et comment publier une vidéo sur Reels
- Pourquoi et comment publier une vidéo sur IGTV
- En autonomie : mise en pratique
- Exercices pratiques : retouche de photos, créer une vidéo sur Reels, publier une vidéo sur IGTV



7H

OPTIMISER SON COMMUNITY MANAGEMENT

PUBLIC Tout public

PRÉ-REQUIS VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Optimiser votre présence sur les Réseaux Sociaux majeurs
- Créer et animer vos communautés
- Maîtriser les différents leviers Marketing des Réseaux Sociaux

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés

MODE D'EMPLOI DE CHACUN DES PRINCIPAUX RÉSEAUX SOCIAUX : FACEBOOK, TWITTER, LINKEDIN, INSTAGRAM, YOUTUBE...

- Introduction en quelques chiffres
- Spécificités des réseaux : points forts, points faibles -
- Utiliser le réseau comme clé d'entrée à une campagne virale

CRÉER ET METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE DE CORPORATE BRANDING SUR LES PRINCIPAUX RÉSEAUX SOCIAUX

- Les étapes incontournables
- Rechercher les ambassadeurs de la marque et les prescripteurs influents
- Comment se familiariser avec cet univers ?
- Comment mettre en place une opération d'influence
- Comment définir les axes de discussion
- Comment acquérir des followers ?

CRÉER DES PUBLICITÉS SUR FACEBOOK ET INSTAGRAM

PUBLIC Cette formation s'adresse aux professionnels du tourisme

PRÉ-REQUIS VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître les outils : Business manager, Pixel
- Choisir un objectif de campagne
- Construire une audience
- Créer une campagne publicitaire
- Analyser ses performances

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Pédagogie active et participative

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés

LE BUSINESS MANAGER

- La prise en main de l'outil et de ses fonctionnalités
- L'intérêt et la mise en place du pixel

LES OBJECTIFS DE CAMPAGNE

- Les objectifs de campagne
- Comment les choisir pour atteindre son but ?

LE CIBLAGE DE SON AUDIENCE

- L'audience principale
- L'audience personnalisé
- L'audience similaire

LES DIFFÉRENTS PLACEMENTS PUBLICITAIRES

- Où diffuser ses publicités ?
- Quels formats choisir ?

LES BUDGETS ET ENCHÈRES

- Comprendre le fonctionnement des enchères
- Comment déterminer son budget publicitaire

L'ANALYSE DES PERFORMANCES

- Analyse des résultats d'une campagne publicitaire
- Les principaux indicateurs à suivre

LA CRÉATION D'UNE CAMPAGNE PAS À PAS

- Les étapes de création d'une campagne publicitaire
- Les règles d'écriture d'une publicité
- Bien choisir les visuels



7H



7H



7H

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LES RÉSEAUX SOCIAUX UN ATOUT MAJEUR POUR LES ENTREPRISES

LES AVANTAGES DE L'IA DANS L'UTILISATION DES RESEAUX SOCIAUX

PUBLIC Cette formation s'adresse aux professionnels du tourisme

PRE-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Définir ce qu'est l'IA
- Connaître l'importance des réseaux sociaux pour son entreprise
- Utiliser l'IA dans les réseaux sociaux pour optimiser le retour sur investissement

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés

INTRODUCTION À L'IA ET AUX RÉSEAUX SOCIAUX

- Définition de l'intelligence artificielle (IA)
- Explication de ce qu'est l'IA et son rôle dans la simulation de l'intelligence humaine

L'IMPORTANCE DES RÉSEAUX SOCIAUX POUR LES ENTREPRISES

- Analyse de l'importance croissante des médias sociaux en tant que plateforme de communication et de marketing

COMMENT L'IA RÉVOLUTIONNE LES RÉSEAUX SOCIAUX

- Proposer des contenus personnalisés
- Obtenir des informations sur les performances des campagnes sur les réseaux sociaux
- Réduire les dépenses de marketing sur les réseaux sociaux

EXCEL - DÉBUTANT

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout public désirant se former au logiciel Excel.

PRÉ-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Maîtriser les fonctionnalités fondamentales d'Excel
- Concevoir des formules de calculs simples
- Illustrer des valeurs avec des graphiques
- Utiliser des listes de données
- Mettre en forme les données
- Mettre en page et imprimer un tableau

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés

EXCEL - INTERMÉDIAIRE

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout public désirant se former au logiciel Excel

PRÉ-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Offrir aux personnes issues du secteur CHR les moyens techniques afin de se former aux bonnes pratiques du logiciel Excel, mettre les outils concrets à disposition du public

MANIPULER LES CLASSEURS

- Insérer des feuilles - déplacer des feuilles - renommer des feuilles - choix du nombre de feuilles par défaut - protection de cellules - feuilles et classeurs - partager un classeur

CALCULS REVISION RAPIDE DES FONDAMENTAUX

- Le calcul par défaut - les formules de calcul - les fonctions de calcul - les recopies de formules - les pourcentages

LES CALCULS : ALLER + LOIN

- Fonction nb - définition et utilisation des noms - la fonction si - les références relatives, absolues et mixtes - concaténer, entier, arrondi - la fonction somme.si

MISE EN FORME ET MISE EN PAGE AVANCÉES

- La mise en forme automatique - la mise en forme conditionnelle - impression : répétition des titres - impression : aperçu et manipulation des sauts de pages

DÉCOUVRIR EXCEL

RÉALISER DES FORMULES DE CALCULS SIMPLES

- Créer des formules de calcul simple : opérateurs (+, -, *, /)
- Utiliser les formules automatiques (somme, moyenne)
- Utiliser l'assistant fonction
- Utiliser des références relatives et absolues

SÉLECTION, POIGNÉE ET RECOPIE ET SÉRIE

- Sélectionner des cellules, colonnes et lignes
- Utiliser la poignée de recopie
- Modifier les options de recopie à l'aide de la balise
- Créer des séries à l'aide de la boîte de dialogue

SAISIR VOS DONNÉES

- Différencier les types de données (texte, nombre, date...)
- Saisir, modifier, corriger, copier et déplacer des données

METTRE EN FORME VOS DONNÉES

- Mise en forme des cellules (police, alignement, bordures) et des nombres
- Ajustement de la largeur des colonnes, de la hauteur des lignes / Fusionner des cellules
- Mettre sous forme de tableau
- Utiliser les styles existants
- Utiliser la mise en forme conditionnelle

PERSONNALISATION DE L'AFFICHAGE

- Les styles - les volets - le zoom - barres d'outils

LIAISON ET CONSOLIDATION DANS UN CLASSEUR

- Les références inter-feuilles - les références inter-classeurs - le mode plan : créer des niveaux de plan copier et coller des données dans d'autres applications (word, powerpoint) savoir utiliser la commande rechercher / remplacer

ENRICHISSEMENT DE TABLEAUX

- La barre d'outils dessin - les commentaires - liens hypertexte

SÉRIES ET LISTES PERSONNALISÉES CALCULS DE TEMPS

- Séries linéaires - séries chronologiques - séries géométriques - créer une liste. Fonctions aujourd'hui à, maintenant, calcul de diff entre 2 dates fonctions année / mois, jour / calcul d'heures format de dates

INTRODUCTION AUX LISTES

- Trier correctement un tableau, activer les filtres automatiques, filtrage de données simple

CRÉER UN GRAPHIQUE

- Choix des données - l'assistant graphique - placer le graphique en tant qu'objet - placer le graphique sur une nouvelle feuille

MODIFIER UN GRAPHIQUE

- Modifier le type de graphique - modifier les données sources - modifier les options - emplacement - modifier la couleur - ajouter des données

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés



14H



14H



14H

EXCEL - PERFECTIONNEMENT

PUBLIC Cette formation s'adresse aux débutants en informatique désirant une formation accélérée sur les fondamentaux d'un PC bureautique utilisant Microsoft Office

PRÉ-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Offrir aux personnes issues du secteur CHR les moyens techniques afin de se former aux bonnes pratiques du logiciel Excel, mettre les outils concrets à disposition du public

LE GROUPE DE TRAVAIL

- Se placer en groupe de travail - saisie des données en groupe de travail - consolidation manuelle

LIAISON ET CONSOLIDATION SUR PLUSIEURS FICHIERS

- Liaison inter feuilles - liaison inter classeur - collage avec liaison - consolidation automatique passive - consolidation automatique dynamique

MODE PLAN

- Création d'un plan - manipulation d'un plan - suppression d'un plan

FONCTIONS DE CALCUL AVANCÉES

- Fonctions logiques si, et, ou - fonctions de recherche matricielle - fonctions mathématiques, fonctions index, equiv, rang

LES SIMULATIONS

- Les tables d'hypothèse - la valeur cible - calculer des projections et des tendances

LES GRAPHIQUES ÉLABORÉS

- Graphiques objet, graphiques double échelle, créer ses modèles de graphique

PRÉSENTATION DES LISTES (BASES DE DONNÉES EXCEL)

- Présentation - règles de création - validation des données - définition d'une base de données et automatismes

CRÉATION ET GESTION D'UNE LISTE

- Gestion d'une liste à l'aide d'une grille - le tri - l'outil « sous totaux » - le filtre automatique - les critères de filtrage - calculs sur filtres automatiques avec la fonction sous.total

EXTRACTION DE DONNÉES

- Création des zones de critères et d'extractions - le filtre élaboré - les fonctions bd

LES MACROS - AUTOMATISER DES COMMANDES RÉPÉTITIVES

- Définition d'une macro - créer une macro commande - créer des boutons et affecter des macros

LES TABLEAUX CROISÉS DYNAMIQUES

- L'assistant et disposition des données - manipulation des données - graphiques croisés dynamiques

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés

SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux dirigeants d'agences de voyages, de tours opérateurs, agents de voyages, chefs de produits, responsables qualité, services client, RH, communication, membres ATR, membres ATD

PRÉ-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier et mesurer les impacts environnementaux du numérique
- Savoir adopter une démarche critique autour du numérique
- Adopter des usages numériques plus responsables
- Communiquer sur sa démarche écoresponsable

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur. Temps Questions / réponses à la fin de chaque module

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DU NUMÉRIQUE

- Le numérique est il écologique ?
- Quel est l'impact environnemental de MON activité numérique ?

COMMENT AGIR POUR RÉDUIRE CET IMPACT ENVIRONNEMENTAL

- Les stratégies actuelles pour réduire l'impact environnemental
- Comment agir pour réduire MON impact environnemental ?

DÉCLINER LES PRINCIPES DE LA SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE DANS SA STRATÉGIE DIGITALE

- La difficulté de mener de front : promotion du tourisme, stratégie digitale et sobriété numérique
- Applications
 - Les entreprises qui tentent de le faire
 - Comment inventer MA stratégie digitale la plus responsable possible

COMMENT COMMUNIQUER ET PROMOUVOIR SA DÉMARCHE DE SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE D'ACTEUR DU TOURISME AUPRÈS DES VOYAGEURS ?

- Qui sont mes clients, voyageurs écoresponsables, (lien avec la sensibilité au tourisme durable)
- Comment promouvoir MA démarche auprès de toute ma clientèle ?

COMMENT AGIR CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Avec le label



PUBLIC Dirigeants d'agences de voyages, de tour opérateurs, Agents de voyage, Chefs de produits, Responsables qualité, Services client, Communication, RH, membres ATR, membres ATD

PRE-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Acquérir et s'approprier les notions clefs sur le changement climatique et en reconnaître les enjeux
- Connaître les outils de diagnostic pour évaluer les émissions de CO2
- Elaborer une stratégie d'adaptation et un plan d'action

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur. Temps Questions / réponses à la fin de chaque module

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

Avec le label



COMMENT AGIR POUR UN TOURISME RESPONSABLE

PUBLIC Dirigeants d'agences de voyages, de tour opérateurs, Agents de voyage, Chefs de produits, Responsables qualité, Services client, Communication, RH, membres ATR, membres ATD

PRE-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Acquérir les notions clefs sur le changement climatique et en reconnaître les enjeux
- Connaître les définitions, l'histoire, la géographie et les acteurs du tourisme durable
- Découvrir les bonnes pratiques du tourisme durable dans l'univers du voyage
- Connaître les critères et les indicateurs du label ATR et maîtriser les étapes d'une labellisation

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

COMPRENDRE LE PHÉNOMÈNE DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

- Présentation et explications de l'outil "fresque du climat"
- La contribution du tourisme au changement
- Les effets du changement climatique sur le tourisme
- Les moyens d'agir pour réduire cette contribution et s'adapter à ces effets

EVALUER LES ÉMISSIONS DE CO2 DES ENTREPRISES DE VOYAGES

- Présentation de l'outil de calcul des émissions de CO2 développé et mis à disposition par Terres d'Aventure
- Présentation de la méthodologie recommandée par ATR et les facteurs d'émission de l'ADEME
- Organisation de la collecte d'informations et les 3 périmètres d'évaluation des émissions de CO2
- Revue sur les autres outils disponibles

REDUIRE ET ABSORBER LES ÉMISSIONS DE CO2 DES ENTREPRISES DE VOYAGES

- Production de voyages plus sobres : avec des compagnies « engagées » ..., et des modes de transports plus doux, en train, à vélo, à pieds ...et des prestataires (réceptifs, hôteliers, ...) également acteurs du tourisme durable
- Comment communiquer et impliquer des clients dans la démarche de « solidarité climatique », en insistant sur les certifications Gold Standard et Verra et l'enjeu de l'annulation des crédits carbone

MODULE 1 : FRESQUE DU TOURISME

- Présentation et explications de l'outil "fresque du tourisme"
- Les cartes : reconstitution du système touristique et de ses enjeux
- Mon organisation dans tout ça ?
 - Mise en parallèle avec son activité dans le tourisme
- Prendre de la hauteur
 - Ordres de grandeur et prospectives
- Prochain voyage
 - Définir son voyage ou séjour idéal
 - Du projet à réalité : comment construire ce projet ?

MODULE 2

- Présentation des enjeux du développement durable dans le tourisme
- Diversités des acteurs et des engagements du tourisme responsable
- Exemples de bonnes pratiques à l'échelle des entreprises du voyage
- Comment communiquer sur son engagement ?
- Les 10 bonnes raisons d'agir pour un tourisme responsable et informations sur les labels
- Le bénéficiaire client du tourisme responsable

MODULE 3

- Le label ATR et la Charte éthique du voyageur
- La diversité des TO titulaires du label ATR et l'éclectisme de leurs productions et de leurs engagements
- Présentation des référentiels du label ATR
- Qu'est ce qu'un audit ? Comment s'y préparer ?



10H30

DÉVELOPPEMENT DURABLE



11H30



14H

METTRE EN PLACE SA DÉMARCHE RSE DANS LE SECTEUR DU TOURISME

PUBLIC La formation s'adresse aux dirigeants d'agences de voyages, de tour opérateurs, agents de voyage, chefs de produits, responsables qualité, services client, RH, communication, membres ATR, membres ATD

PRÉ-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- S'initier aux indispensables de la RSE (définitions et enjeux)
- Connaître les principes de la RSE
- Elaborer une stratégie RSE
- Concevoir un plan d'actions

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE ÉCO RESPONSABLE DANS SON ÉTABLISSEMENT

PUBLIC La formation s'adresse aux dirigeants d'agences de voyages, de tour opérateurs, agents de voyage, chefs de produits, responsables qualité, services client, RH, communication.

PRÉ-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Prendre en compte l'environnement dans la gestion de son établissement.
- Découvrir les bonnes pratiques environnementales pour éventuellement obtenir un écolabel.
- Acquérir les bases théoriques et s'approprier les outils pour conduire une démarche de développement durable
- Savoir engager toute l'entreprise dans une démarche éco responsable

La formation aide à engager une démarche environnementale dans un hôtel, un café ou un restaurant en permettant, par exemple, de réduire les coûts d'exploitation, d'améliorer la qualité de service et de valoriser l'image de l'entreprise. Elle est surtout un panorama des bonnes pratiques : comment faire des économies d'eau et mieux gérer l'assainissement, économiser l'énergie, produire moins de déchets, mieux acheter et mieux préserver l'environnement, améliorer la qualité environnementale (bruit, air, biodiversité, intégration visuelle et paysagère...).

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RSE

- Naissance du concept
- Rappels de quelques définitions et des enjeux
- Données réglementaires France et Europe
- Systèmes de Management et Labels

POINTS CLÉS ET PRINCIPES DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

- Prise en compte des parties prenantes
- Indicateurs de performance
- RSE et innovation
- Politique d'achats responsables
- Rôle des Ressources Humaines
- Communication et RSE

ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE RSE - PARTIE 1

- Outils et étapes Iso 26000 : outil de référence
- Réalisation de diagnostic Définition des enjeux
- Poser une vision - Choisir des engagements

ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE RSE - PARTIE 2

- Concevoir un plan d'actions RSE
- Mettre en place une organisation
- Evaluer les résultats
- Former et impliquer les parties prenantes internes / externes

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur. Temps Questions / réponses à la fin de chaque module

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

INITIATIVES EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT

- Qu'est-ce que le développement durable ?
- Les bonnes raisons d'engager une démarche, les facteurs de réussite
- Utiliser les résultats en communication et management

PANORAMA DES BONNES PRATIQUES

- L'eau, l'énergie, les déchets, mieux acheter, améliorer la qualité environnementale

LABELLISATION OU CERTIFICATION

- Ecolabel européen, clé verte, exploiter cette reconnaissance

PROJET DE CRÉATION OU DE RÉNOVATION

- Quels bénéfices en tirer, démarches existantes, répartition des rôles
- Exemples de projets de construction/rénovation, éco-conception

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés



7H

RÉUSSIR SA COMMUNICATION RSE

PUBLIC La formation s'adresse aux responsables et chargés de communication, responsables RSE et RH ayant une bonne maîtrise des principes de la communication.

PRÉ-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Élaborer une stratégie de communication RSE.
- Comprendre et éviter le greenwashing.
- Adapter les messages aux publics.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur. Temps Questions / réponses à la fin de chaque module

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

CONCEVOIR DES SEJOURS BAS-CARBONE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux conseillers en séjours (Office de tourisme, agence de voyages ou événementielle).

PRÉ-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Maîtriser les enjeux du tourisme durable dans un contexte de réchauffement climatique
- Savoir construire un forfait touristique bas-carbone (France / Etranger)

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur. Temps Questions / réponses à la fin de chaque module

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

ANALYSER LE CONTEXTE DE LA COMMUNICATION ET DE LA RSE

- Comprendre les contraintes de la communication RSE
- Découvrir les dernières évolutions de la communication
- Analyser des études sur la confiance dans la communication

COMPRENDRE L'ACCUSATION DE GREENWASHING

- Examiner des campagnes de communication : greenwashing ou pas ?
- Jeu de rôles : "Et si j'étais Greenpeace..."

IDENTIFIER ET DIALOGUER AVEC SES PARTIES PRENANTES

- S'initier au dialogue parties prenantes
- Poser les bonnes questions pour ne pas introduire "trop" de biais
- Construire son positionnement
- Choisir des axes de communication cohérents

COMMUNIQUER LA RSE EN INTERNE

- Lister les différentes parties prenantes internes.
- Identifier ses objectifs RH.
- Tester des arguments sur un public interne.

CONSTRUIRE DES SUPPORTS DE COMMUNICATION ADAPTÉS

QU'EST-CE QUE LE DÉVELOPPEMENT DURABLE APPLIQUÉ AU TOURISME ? CHIFFRES-CLEFS, ENJEUX, ACTEURS...

LES SPÉCIFICITÉS D'UN SÉJOUR BAS-CARBONE. PANORAMA DES BONNES PRATIQUES.

IDENTIFIER SA CIBLE ET SES ATTENTES POUR ADAPTER SES PRESTATIONS ET SES OUTILS DE COMMUNICATION

CONNAÎTRE LES TECHNIQUES D'ÉCO-CONCEPTION D'UN PRODUIT TOURISTIQUE « CLÉ EN MAIN » ET « SUR MESURE » : CONTRAINTES TECHNIQUES, CALCUL DU PRIX DE VENTE (INDIVIDUELS & GROUPES), ... EN TENANT COMPTE DES ENJEUX CLIMATIQUES.

COMMUNICATION RESPONSABLE : COMMENT DIFFUSER SES OFFRES DE SÉJOURS BAS-CARBONE ?

RÉALISATION D'UN OUTIL DE SUIVI AFIN DE PILOTER LA DURABILITÉ DE LA DÉMARCHE.

COMMUNIQUER SUR SES RÉSULTATS EN INTERNE ET EN EXTERNE (CLIENTS, PARTIES PRENANTES, ...)



7H



7H

DROIT DU TRAVAIL - OPÉRATEURS DE VOYAGES



EN PLUSIEURS MODULES

PUBLIC Cette formation s'adresse aux responsables d'établissement, manager d'équipes, participant en charge de l'administration du personnel, Responsable RH, DRH, comptable, élus d'un CSE.

PRÉ-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître le droit du travail, appliqué à votre secteur d'activité et convention collective.
- Mettre en conformité l'exploitation, au regard de la réglementation du travail en vigueur.
- Limiter le risque de contentieux.
- Respecter et faire respecter les dispositions légales.
- Disposer des connaissances et des outils pratiques pour maîtriser le sujet et le mettre en œuvre dans leur établissement.

1. LA NOUVELLE CONVENTION COLLECTIVE APPLICABLE DES OPÉRATEURS DE VOYAGES ET DES GUIDES DU 19 AVRIL 2022 - IDCC 3245 TOUTES LES NOUVEAUTÉS À CONNAÎTRE - 3H30

- LES DISPOSITIONS PARTICULIÈRES
- LA CONCLUSION DES DIFFÉRENTS CONTRATS CDD OU CDI
- LE TEMPS DE TRAVAIL ET LES DIFFÉRENTS AMÉNAGEMENTS DU TEMPS DE TRAVAIL
- LA GRILLE DES SALAIRES ET ACCESSOIRES DU SALAIRES
- INTÉGRATION DES GUIDES ET ACCOMPAGNEURS ET ET RÉGIME SPÉCIFIQUE
- LE REPOS
- LE TRAVAIL DE NUIT -TRAVAIL DE WEEK END ET JOURS FÉRIES
- LE FORFAIT JOURS
- LES CONGES PAYES ET EXCEPTIONNELS
- QUAND ET COMMENT APPLIQUER LA NOUVELLE CCN
- LES RISQUES POUR NON-RESPECT DES NOUVEAUTÉS-COMMENT ORGANISER LA TRANSITION

2. LES NOUVEAUX ACCORDS COLLECTIFS DE LA BRANCHE - 3H30

- L'ACCORD DE BRANCHE SUR LE TÉLÉTRAVAIL
- L'ACCORD DE BRANCHE SUR L'INTÉRESSEMENT
- LES ACCORDS DE BRANCHE DÉCHIFFRÉS ET EXPLIQUÉS
- LES ENJEUX ET INTÉRÊTS À METTRE EN PLACE
- LES ACCORDS DE BRANCHES SONT ILS OBLIGATOIRES OU NON OBLIGATOIRES ?
- COMMENT ET POURQUOI METTRE EN PLACE DES DISPOSITIONS DIFFÉRENTES DE LA CCN ET DES ACCORDS DE BRANCHE DANS VOS ENTREPRISES ?
- COMMENT DÉROGER AUX DISPOSITIONS DE LA CCN PAR DES DISPOSITIONS INTERNES À LA SOCIÉTÉ
 - Adapter tout spécifiquement les temps de travail aux nouveaux modes et temps des consommateurs.
- COMMENT METTRE EN PLACE SES PROPRES MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT
- D'AUTRES AMÉNAGEMENTS DES TEMPS,
- D'AUTRES RÉMUNÉRATIONS
- ORGANISER AUTREMENT LE TRAVAIL DU DIMANCHE ET LES HEURES SUPPLÉMENTAIRES DANS LE DOUBLE INTÉRÊT DES SOCIÉTÉS ET SALARIÉS

3. L'INTÉRESSEMENT ET LA PARTICIPATION - 3H30

L'INTÉRESSEMENT

- Mise en place :
 - Par adhésion à l'accord de branche
 - Par accord d'entreprise très simple à faire et qui comportera ses propres dispositions adaptées
- Mise en place par l'employeur
- Contrôle par les autorités publiques
- Information du salarié
- Modes de calcul
- Avantages pour l'entreprise
- Avantages pour le salarié
- Seuil de déclenchement et formule de calcul de l'intéressement
- Répartition de l'intéressement
- Modulation par établissements ou service
- Mettre en place un intéressement lié à la performance et non pas seulement aux résultats

LA PARTICIPATION

- La participation est un mécanisme de redistribution des bénéfices de l'entreprise aux salariés. Elle est facultative et obligatoire dans les entreprises dont l'effectif est de 50 salariés ou plus.
- De quoi s'agit-il ?
 - Mise en place par l'employeur
 - Contrôle par les autorités publiques
 - Information du salarié
 - Calcul de la participation
 - Avantages pour le salarié
 - Avantages pour l'entreprise



4. LE TÉLÉTRAVAIL ET L'ASTREINTE - 3H30

L'ORGANISATION, DES TEMPS DE TRAVAIL SANS RISQUE EN TÉLÉTRAVAIL POUR COLLER AUX NOUVEAUX TEMPS DES CONSOMMATEURS (SOIR NUIT ET WEEK END)

- Salariés/ postes éligibles-
- Fréquence
- Contrôle travail et temps
- Lieu -frais et prise en charge....
- Le télétravail à l'étranger
- La réversibilité
- Le contrôle
- La déconnexion

TÉLÉTRAVAIL EN ET HORS UNION EUROPÉENNE :

Comment le mettre en place avec sécurité

- Quelle loi régit le contrat de travail ?
- Quelle responsabilité pour l'employeur ?
- Quelle imposition pour le télétravailleur ?
- Quelle protection sociale pour le salarié ?

L'ASTREINTE EN DROIT DU TRAVAIL POUR ASSURER LA CONTINUITÉ DU SERVICE

L'astreinte est désormais quasi obligatoire dans les métiers du tourisme qui doivent assurer une continuité du service auprès de leur clients/permanence téléphonique et ou d'urgence..... elle doit être organisée et conforme

- Conditions de mise en place de l'astreinte
- Organisation des astreintes
- Situation du salarié pendant l'astreinte
- Les compensations de l'astreinte et double rémunération à prévoir
- Comment rémunérer dans l'intérêt des deux parties
- Conséquences sur la durée du travail

5. LES AUTRES MODES DE « TRAVAIL » À ENVISAGER : L'UTILITÉ DE CHOISIR LE BON CONTRAT - 3H30

- LE CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES
- LE CONTRAT D'APPORTEUR D'AFFAIRES
- LE CONTRAT DE PARTENARIAT COMMERCIAL
- LE CONTRAT DE SOUS-TRAITANCE
- LE CONTRAT DE DISTRIBUTION
- LE CONTRAT D'AGENT COMMERCIAL

6. UN AUDIT DE CONTRATS À DES FINS DE CONSOLIDATION, MODIFICATION ET OPTIMISATION - 3H30

- L'AUDIT DE CONTRATS CONSISTE EN UN TRAVAIL D'EXAMEN ET DE CONTRÔLE DE SES DONNÉES CONTRACTUELLES.
- LES OBJECTIFS RECHERCHÉS AU MOMENT D'UN AUDIT PEUVENT VARIER :
 - Mise en conformité réglementaire (RGPD, IFRS16...)
 - Analyse de l'historique contractuel (renégociation avec un partenaire contractuel.)
 - Changement conjoncturel (recherche de la force majeure en période de coronavirus...)
 - Opération financière importante (fusion-acquisition...)
- L'AUDIT DE VOS CONTRATS VOUS FOURNIRA LES DONNÉES NÉCESSAIRES POUR PRIORISER VOS ACTIONS ET PRENDRE LES DÉCISIONS NÉCESSAIRES.
- VÉRIFIER LES DROITS ATTACHÉS AUX TITRES ACQUIS/ÊTRE EN MESURE D'ÉVALUER LA VALEUR D'ACQUISITION D'UNE SOCIÉTÉ /ANALYSER L'INCIDENCE FUTURE DES CONTRATS ET ENGAGEMENTS DE LA SOCIÉTÉ
- SERA CONSACRÉ À L'ANALYSE :
 - Des contrats de travail et plus particulièrement des incidences des avantages particuliers qu'ils contiennent en cas de licenciement ou retraite

7. LES AUTRES FORMES JURIDIQUES - 3H30

QUESTIONNER SON MODÈLE ÉCONOMIQUE ET IDENTIFIER LES AXES PORTEURS DE CHANGEMENT AFIN D'OPTIMISATION FINANCIÈRE SOCIALE ET FISCALE

- VÉRIFICATION DU CHOIX DE LA FORME JURIDIQUE DE LA SOCIÉTÉ POUR OPTIMISATION FISCALE/ SOCIALE/PERSONNELLE DU GÉRANT /PSDT, AFIN DE SÉCURISATION / VALORISATION ET OU PROJETS....
- QUELS CRITÈRES RETENIR ?
- UNE RÉPONSE SUR MESURE EN FONCTION DE VOTRE ACTIVITÉ ET FONCTIONNEMENT POUR ÉVENTUELLE CHANGEMENT DE FORME AFIN D'OPTIMISATION / MODIFICATION PAR CESSION FUSION
- LE CHOIX DU STATUT JURIDIQUE EST PRIMORDIAL CAR IL ENTRAÎNE DES CONSÉQUENCES FISCALES ET SOCIALES, AINSI QUE SA GESTION FISCALE, ADMINISTRATIVE OU SOCIALE, SA VALORISATION POUR CESSION FUSION ET OU AUTRES

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports réglementaires et opérationnels. Cas pratiques / ateliers / mises en situation. Nombreuses interactions constructives.

INTERVENANTS : Avocats experts en droit du travail



NORME ISO 26000 RSE

EN PLUSIEURS MODULES

PUBLIC Cette formation s'adresse aux responsables d'établissement, manager d'équipes, participant en charge de l'administration du personnel, Responsable RH, DRH, comptable, élus d'un CSE.

PRÉ-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre la responsabilité sociétale et le développement durable

MODULE 1 : DÉCOUVRIR LA NORME RSE : LA RSE DÉSORMAIS OBLIGATOIRE POUR RESTER SUR LE MARCHÉ - 3H30

- C'EST QUOI, COMMENT ET POURQUOI ? L'OBJECTIF EST D'AUGMENTER SA PERFORMANCE RSE
- LE B.A-BA DE LA RSE : LA NORME 26000
- LES FONDAMENTAUX DE LA RSE
- LES BÉNÉFICES DE LA RSE
- LES PRINCIPES ET ENJEUX
- COMMENT ? LA NORME ISO 26000
- UNE MÉTHODOLOGIE CLASSIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE (LIEN AVEC LE SYSTÈME DE MANAGEMENT QSE)
- LA RSE FACTEUR DE COMMERCIALITÉ ET DÉSORMAIS VALEUR DE LA SOCIÉTÉ

MODULE 2 : LES 6 ÉTAPES D'UNE DÉMARCHE RSE- 3H30

PRE REQUIS AVOIR SUIVI MODULE 1

- COMMENT METTRE EN ŒUVRE UNE DÉMARCHE RSE
- DIAGNOSTIC
- STRATÉGIE (AMBITION / MISSION / AXES D'ENGAGEMENT)
- PLAN D'ACTION
- PLAN DE DÉPLOIEMENT (MISE EN ŒUVRE)
- ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE
- COMMENT VALORISER LA DÉMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

MODULE 3 : LES 6 ACTIONS ENVISAGÉES ET LES OUTILS POUR METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE RSE DANS UNE ENTREPRISE DU TOURISME 3H30

PRE REQUIS AVOIR SUIVI MODULE 1

- IDENTIFIER SES PARTIES PRENANTES
- LES ENJEUX PRIORITAIRES DE LA RSE
- CERNER SES ENJEUX RSE
- DIAGNOSTIC INTERNE
- DIAGNOSTIC EXTERNE
- MATRICE DE MATÉRIALITÉ
- PRIORISER
- LES ENJEUX

MODULE 4 : LA COMPLIANCE SOCIALE : LE VOLET SOCIAL DE LA RSE - 4H

L'entreprise n'est désormais plus évaluée seulement sur ses succès financiers mais aussi sur sa politique sociale. La presse, les avis internet peuvent ruiner l'image d'une société entraînant un préjudice considérable qui peut largement dépasser le cadre réputationnel... Plus aucune embauche... plus aucun audit social, aucune opération de restructuration ni rédaction d'accord collectif ne peut se faire sans intégrer le volet social de la RSE qui repose sur la norme Onusienne ISO 26000 et plus précisément l'une de ses 7 questions centrales intitulée « Relations et conditions de travail »

LES SOUS DOMAINES SUR « LES RELATIONS ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL DE LA NORME ISO 26.000 RSE

- Emploi et relation employeur / employé
- Conditions de travail et protection sociale
- Dialogue social
- Santé et sécurité au travail
- Développement du capital humain
- La formation et le développement des compétences

LES DOMAINES D'INTERVENTION RETRANSCRIVANT CES OBJECTIFS

- Politique de rémunération
- Les différents accords collectifs ou décisions unilatérales désormais presque obligatoires
- Résolution des conflits

LA MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE DE LA COMPLIANCE SOCIALE AU SEIN DE VOS ENTREPRISES

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports réglementaires et opérationnels. Cas pratiques / ateliers / mises en situation. Nombreuses interactions constructives.

INTERVENANTS : Avocats experts en droit du travail

LE RGPD

PUBLIC Cette formation s'adresse au DPO.

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître et maintenir la législation sur la protection des données

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports réglementaires et opérationnels. Cas pratiques / ateliers / mises en situation. Nombreuses interactions constructives.

INTERVENANTS : Avocats experts en droit du travail

C'EST QUOI LA LOI RGPD ?

LES 3 PRINCIPES DU RGPD

LES OBLIGATIONS IMPOSÉES PAR LE RGPD

OÙ ET À QUI S'APPLIQUE LE RGPD ?

ASSURER ET MAINTENIR SA CONFORMITÉ À LA RÉGLEMENTATION SUR LES TRAITEMENTS DE DONNÉES PERSONNELLES (RGPD) RÉCOLTÉS SUR LES SITES ET PLATEFORMES OU LORS D'INTERACTIONS HORS LIGNE (PROCESSUS DE TRAITEMENT, DE SÉCURISATION DES DONNÉES PERSONNELLES) ;

VEILLER À LA CONFORMITÉ DES MENTIONS DES PLATEFORMES ET SITES INTERNET AU REGARD DU DROIT DE LA CONSOMMATION, TANT DANS LE CONTENU INFORMATIONNEL (PAGES DE PRÉSENTATIONS DES OFFRES, PUBLICITÉ ETC.) QUE DANS LES TUNNELS D'ACHAT ET LA DOCUMENTATION JURIDIQUE (CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE SITES, MENTIONS D'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE, FORMULAIRE DE RÉTRACTATION) ;

CONTRAT DE VENTE ET PRÉVENTION DES LITIGES

PARTAGER LES CONNAISSANCES ET BONNES PRATIQUES
CODE DU TOURISME

PUBLIC Cette formation s'adresse aux opérateurs du tourisme.

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Acquérir un socle juridique minimum nécessaire pour gérer les réclamations clients en tant opérateur du voyage

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests débriefés et corrigés avec le formateur.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

INTRODUCTION

- Présentation de la formation (objectifs, programme et organisation),
- Présentation du formateur et tour de table des participants.
- Débriefe du test de connaissances d'entrée en formation (questions / réponses)
- Définitions et introduction aux notions juridiques du droit du tourisme

INFORMATION PRÉ- CONTRACTUELLE

- Informations obligatoires à porter à la connaissance des clients
- Point sur les problématiques pratiques et juridiques

FORMATION DU CONTRAT

- Mentions obligatoires
- Formulaire types

MODIFICATIONS DU CONTRAT

- Conséquences de la modification du contrat par le professionnel
- Notions de modification mineures /majeures

FIN DU CONTRAT

- Formalisme et conséquences de l'annulation du fait du professionnel
- Formalisme et conséquences de l'annulation du fait du client
- Notions de force majeure et de circonstances exceptionnelles et inévitables



7H



7H

GESTION D'UN OPERATEUR DE VOYAGES

PUBLIC Cette formation s'adresse aux Dirigeants et Directeurs financier, Chefs comptable et comptables

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Appréhender les mécanismes économiques en œuvre dans l'activité d'agent de voyages.
- Vous familiariser avec la présentation comptable de ces mécanismes.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests / jeux de rôles débriefés et corrigés avec le formateur.

INTERVENANTS : Consultants spécialisés

LA TVA DES OPERATEURS DE VOYAGES

PUBLIC Cette formation s'adresse aux Dirigeants et Directeurs financier, Chefs comptable et comptables

PRE-REQUIS **VISIO** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Enoncer précisément la règle fiscale (dite « TVA sur la marge »).
- Décliner cette règle dans les différentes opérations réalisées dans votre agence.
- Appréhender l'impact de la TVA sur la gestion de l'agence.
- Mettre en place les procédures comptables internes pour calculer aisément la TVA à décaisser.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Alternance d'exposés théoriques et exercices de mises en situation pratiques « jeux de rôles ». Participation active des stagiaires.

INTERVENANTS : Spécialisés dans le tourisme

LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE, SYSTÈME DE REPRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

- Les principaux concepts de la comptabilité générale :
 - Patrimoine et activité
 - Emplois et ressources
- Les "documents de synthèse" ou "comptes annuels" : bilan, compte de résultat et annexe

LES DÉCISIONS DE GESTION DES DIRIGEANTS ET LEUR TRADUCTION COMPTABLE

- La formation du résultat : bénéfice ou perte
- L'affectation du résultat : versement de dividendes, réserves, report à nouveau
- Les capitaux propres

OPÉRATEURS DE VOYAGES, ACTEUR ÉCONOMIQUE :

- Les deux "métiers" d'un agent de voyages au regard des concepts économiques : la production et la distribution
- La prise en compte de cette spécificité dans le "Plan comptable professionnel" spécifique
- Le volume d'affaires, le chiffre d'affaires
- La marge brute, les commissions, les frais d'agences (ou frais de service)

LES OUTILS DE GESTION D'EXPLOITATION

- Suivi de l'activité mensuelle : le tableau de bord
- Les coûts de revient, coûts variables et coûts fixes
- Les dossiers "par affaire", la cotation, les fiches techniques

PRINCIPES GÉNÉRAUX

- Rappel du principe de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA)
- Régime de "droit commun" de la TVA
- Règles de territorialité, taux particuliers, exonérations

LES DEUX ACTIVITÉS PRINCIPALES

- La production et la distribution
- Leur traduction dans le « Plan comptable professionnel »
- La marge brute, les commissions, les frais d'agence (ou frais de service)

LA TVA SUR MARGE

- Origine et justification de la TVA sur marge
- Définition de la marge
- L'intermédiation opaque

CALCUL DE LA MARGE PAR PÉRIODE D'IMPOSITION

- Fait générateur et exigibilité exigibilité
- Conséquences sur le traitement des activités de production et de distribution vis vis-à-vis de la TVA

L'INTERMÉDIATION TRANSPARENTE

- Définition
- Conditions à remplir, application aux situations rencontrées chez les opérateurs de voyages

PROCÉDURES COMPTABLES

- Exemple d'écritures comptables



7H

PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE - MANOEUVRE

INTERVENIR EN TOUTE SECURITÉ (NON ÉLECTRICIEN - BS-BE ET HE)

PUBLIC Personnel d'exploitation ou d'entretien "non électricien" appelé à effectuer des opérations simples, interventions de remplacement et de raccordement et/ou des manœuvres sur des ouvrages électriques.

PRE-REQUIS PRÉSENTIEL : Avoir une connaissance des règles élémentaires de l'électricité. Être apte au travail dans son activité professionnelle.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Mettre en application les prescriptions de sécurité électrique pour effectuer le remplacement et raccordement de matériels électriques sur les installations sur lesquels il doit intervenir (BAES)
- Accéder à des locaux réservés aux électriciens pour effectuer des travaux ou opérations non électriques
- Manœuvrer certains matériels électriques tels que disjoncteurs ou remplacer des fusibles

LES GESTES DE PREMIERS SECOURS

PUBLIC La formation s'adresse à tout salarié dans l'entreprise qui souhaite connaître les gestes de premier secours

PRE-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Rechercher les risques et les dangers persistants pour mieux protéger.
- Examiner la victime et faire alerter.
- Secourir en effectuant l'action appropriée à l'état de la victime.

VALIDATION DE LA FORMATION : Test interactif et remise attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Supports audiovisuels, échanges avec le formateur autour des cas pratiques et ateliers de mises en situations, utilisation d'un défibrillateur.

PRÉSENTATION ET ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

NOTIONS SUR LES GRANDEURS DE BASE

LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ

LES ZONES À RISQUE ÉLECTRIQUE

LES NIVEAUX D'HABILITATION

LES DOCUMENTS APPLICABLES

LES MOYENS DE PROTECTION

UTILISATION DES MATÉRIELS ET OUTILLAGES DE SÉCURITÉ

CONDUITES À TENIR EN CAS D'ACCIDENT OU D'INCENDIE D'ORIGINE ÉLECTRIQUE

CONTRÔLE INDIVIDUEL DES CONNAISSANCES

APPLICATION SUR UNE INSTALLATION TYPE

LA DISTRIBUTION ÉLECTRIQUE

LE MATÉRIEL ÉLECTRIQUE

LES EPI

LA MISE EN SÉCURITÉ

LES PROCÉDURES D'INTERVENTION

VALIDATION DE LA FORMATION : Un avis et un titre d'habilitation pré-rédigé sont adressés à l'employeur

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Formation théorique et pratique en salle.

INTERVENANTS : Formateurs qualifiés.

PROTÉGER

- Assurer sa propre sécurité, celle de la victime ou de toute autre personne

EXAMINER

- Identifier et évaluer la situation de blessure ou de détresse en présence

ALERTER

- Transmettre au service de secours d'urgence les informations nécessaires à son intervention

SECOURIR

- Réagir face à une hémorragie externe et installer la victime dans une position d'attente adaptée

RÉAGIR

- Face à une victime en arrêt cardiaque et utiliser un défibrillateur automatisé externe

INTERVENANTS : Intervenants spécialisés en secourisme et TMS



14H
INITIAL

14H
RECYCLAGE



3,5H



14H
INITIAL

7H
RECYCLAGE

SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

PUBLIC La formation s'adresse à toute personne devant exercer la fonction SST au sein de l'établissement et traite principalement de l'intérêt de la prévention des risques professionnels et des règles d'intervention.

Un sauveteur secouriste du travail (ou SST) est un membre du personnel ayant reçu l'instruction nécessaire pour donner les premiers secours en cas d'urgence et dans l'attente de l'arrivée des secours spécialisés. Il a également un rôle essentiel en matière de prévention (capable d'identifier les risques au sein de l'entreprise et de faire remonter les informations auprès des personnes concernées).

PRE-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

OBLIGATOIRE AU DESSUS DE 20 SALARIÉS

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Situer le rôle du SST dans et en dehors de l'entreprise.
- Rechercher les risques et les dangers persistants pour mieux protéger.
- Examiner la victime et faire alerter.
- Secourir en effectuant l'action appropriée à l'état de la victime.

VALIDATION DE LA FORMATION : Un certificat de SST, valide 24 mois, sera délivré au candidat ayant participé à l'ensemble de la formation, ayant satisfait à l'évaluation continue et au test d'évaluation.

SAUVETAGE SECOURISME DU TRAVAIL

- Accidents du travail
- Rôle du SST
- Prévention des risques professionnels

PROTÉGER ET PRÉVENIR

- Prévention, rechercher les dangers persistants
- Supprimer ou isoler les dangers dans une situation de travail

EXAMINER ET ALERTE

- Examiner et rechercher les signes de détresse sur la victime
- Définir l'ordre des priorités
- Organisation des secours, transmission du message
- Choisir la personne la mieux adaptée pour alerter
- Qui informer en fonction de l'organisation de l'entreprise

SECOURIR

- Examen de la victime, effectuer l'action adéquate à son état
- Vérifier le déroulement de l'action, savoir anticiper

EXERCICES PRATIQUES

- Saignement, arrêt respiratoire, blessé inconscient
- Fractures, brûlures, plaies, étouffement, réanimation cardio-pulmonaire
- Démonstration défibrillateur automatisé externe sur adulte et enfant
- Mises en situations

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Supports audiovisuels, simulation sur mannequins, utilisation d'un défibrillateur

INTERVENANTS : Intervenants habilités par l'INRS.



GESTES ET POSTURES

PUBLIC La formation s'adresse à tout personnel occupant un poste de travail à manutention manuelle de charges comportant des risques.

PRE-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Apprendre les gestes et postures à adopter pour accomplir en sécurité les manutentions manuelles.
- Appliquer les principes d'économie d'effort.

VALIDATION DE LA FORMATION : Evaluation des connaissances en fin de stage. Remise d'une attestation de formation gestes et postures

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Supports audiovisuels, échanges avec le formateur autour des cas pratiques et ateliers de mises en situations, utilisation d'un défibrillateur.

INTERVENANTS : Spécialisés en ergonomie.

DÉFINITION

STATISTIQUES

CHIFFRES

LEXIQUE

LE COMPORTEMENT PHYSIQUE AU QUOTIDIEN

- Les accidents de la vie quotidienne

L'ERGOMOTRICITÉ

- Action sur le milieu
- Action sur l'homme

LES CONSÉQUENCES DES GESTES ET POSTURES

- TMS

LES ATTITUDES ET POSTURES, LES TECHNIQUES GESTUELLES

- Étude et aménagement d'un poste de travail
- Le parcours du dos
- La manutention

3,5H



SAVOIR GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL

PUBLIC Cette formation est destinée à toute personne qui a besoin de savoir gérer son stress au travail.

PRE-REQUIS VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre les mécanismes du stress et l'impact sur la santé
- Reconnaître les signaux de stress chez soi et chez les autres
- Identifier les causes de mon stress
- Utiliser des méthodes et des outils de gestion du stress
- Développer de nouvelles attitudes face aux imprévus et durant les périodes difficiles de la vie
- Savoir garder un stress positif

COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU STRESS POSITIF ET NÉGATIF

- Recueil des situations stressantes
 - Autodiagnostic

7 CLÉS DE LA GESTION DU STRESS :

- Prendre en compte mes problèmes
- Faire confiance : à moi-même et aux autres
- Me fixer des objectifs réalistes et me focaliser sur eux
- Me libérer de mes messages contraignants
- Me relaxer physiquement
- Me préparer aux situations difficiles
- Me dynamiser mentalement

MIEUX VIVRE LES SITUATIONS STRESSANTES

- Jeux de rôles

ÉVALUATION ET CONCLUSION

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Nombreux exercices pratiques avec un formateur expert en développement personnel et en gestion des risques psychosociaux

INTERVENANTS : Spécialisés en SOFT SKILLS

SAVOIR GÉRER SON TEMPS ET SES PRIORITÉS

PUBLIC Cette formation est destinée à tous les managers hiérarchiques avec leurs équipes.

PRE-REQUIS PRÉSENTIEL : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Intégrer la qualité du temps dans l'atteinte des objectifs
- Identifier les causes d'une mauvaise utilisation du temps
- Mettre en application certains principes clés de gestion du temps
- Savoir orienter les ressources de l'environnement vers un objectif déterminé
- Maîtriser l'impact de la dimension personnelle sur la mobilisation individuelle et collective
- Intégrer les autres et les événements dans sa propre gestion et des objectifs
- Faire face aux événements de façon plus sereine
- Mettre au point un plan d'action qui intègre sa propre personnalité pour mobiliser

LES 6 PRINCIPES CLÉS DE MANAGEMENT DU TEMPS

MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX GÉRER SON ÉNERGIE

MOBILISER L'ÉNERGIE COLLECTIVE VERS LES OBJECTIFS DE L'ENTREPRISE

GÉRER LES ÉVÈNEMENTS ET MANAGER LES CHANGEMENTS DUS À L'ENVIRONNEMENT

LES OUTILS CONCRETS POUR MIEUX MANAGER LE TEMPS COLLECTIF

PLAN D'ACTION ET DE MOBILISATION DE L'ÉQUIPE

PRÉPARER L'ARRIVÉE D'UN NOUVEAU COLLABORATEUR

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Alternance Théorie / cas pratique / Ateliers
Mise en place d'un plan d'actions

INTERVENANTS : Spécialisés en management et/ou en communication.



7H



14H



14H

LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION

PUBLIC Cette formation est destinée à toutes personnes de l'entreprise.

PRE-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Repérer les rôles de chacun
- Anticiper les réactions de leurs interlocuteurs
- Définir ses objectifs
- Choisir une stratégie de négociation adaptée
- Se créer des options
- Avoir un comportement gagnant

INTRODUCTION À LA NEGOCIATION

- Qu'est-ce que négocier ?
- Les situations de négociation
- Les différents acteurs de la négociation
- L'outil d'analyse stratégique
- Définir son objectif
- Piloter vers l'objectif

METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE DE NEGOCIATION

- Différentes stratégies de négociation
- Les comportements gagnants

MISES EN SITUATION

- Jeux de rôles

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Alternance Théorie / Cas pratique / Ateliers
Mise en place d'un plan d'actions

INTERVENANTS : Spécialisés en management et/ou en communication

SAVOIR COMMUNIQUER PAR ÉCRIT

RÉDIGER DES MAILS EFFICACES

PUBLIC Cette formation est destinée à tout public

PRE-REQUIS **PRÉSENTIEL** : Aucun
VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, les participants seront capables de :

- Respecter les règles du « savoir écrire » du courriel
- Définir sa stratégie d'écriture du courriel
- Rédiger des courriels efficaces
- Soigner son style pour garder son lecteur
- Règles de tri et d'archivage des mails.

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Alternance Théorie / cas pratique / Ateliers
Mise en place d'un plan d'actions

INTERVENANTS : Spécialisés en management et/ou en communication.

LES RÈGLES ET USAGES DES MAILS

- Respecter les règles du « savoir écrire » du courriel
- Identification des règles et les usages propres aux courriels,
- Méthode de travail pour éviter les envois involontaires, incomplets ou incorrects.
- Définir sa stratégie d'écriture du courriel
- Méthode de la démarche qualité appliquée au courriel,
- Formulation de l'objectif avant de construire le courriel,
- Recherche des éléments du message, ordonnancement logique de ces éléments

EXERCICES DE REDACTION

- Rédiger des courriels efficaces :
- Invitation à la lecture par l'objet,
- Relation de communication,
- Choix des premiers mots du message pour conserver l'attention,
- « Dire » l'essentiel.
- Soigner son style pour garder son lecteur
- Choix des mots courts et justes,
- Choix d'une expression positive,
- Structure des phrases simples et sans ambiguïté.
- Règles de tri et d'archivage des mails.

CONCLUSION ET ÉVALUATION DE LA FORMATION



14H

COURS DE LANGUES EN VISIO CONFÉRENCE

UNE NOUVELLE FAÇON D'APPRENDRE LES LANGUES

DÉCOUVREZ NOS COURS DE LANGUES EN VISIO-CONFÉRENCE AVEC VISIOLANG.

VENEZ PROFITER D'UNE NOUVELLE FAÇON D'APPRENDRE LES LANGUES

SIMPLICITÉ VISIOLANG est très simple à utiliser : 1 ordinateur – 1 connexion internet – 1 Webcam – 1 casque audio et micro : le tour est joué. 30 heures de cours pour augmenter votre niveau. Une interaction permanente pendant les cours, 100% communication orale. La plateforme internet permet de suivre son avancée en temps réel pour mieux piloter sa formation.

FLEXIBILITÉ Vous vous connectez et vous retrouvez votre professeur pour des séances dynamiques et orientées sur l'Hôtellerie – restauration quand vous le souhaitez.

Vous définissez avec le professeur les créneaux horaires la durée et la fréquence des séances qui vous conviennent. Fini les contraintes.

QUALITÉ Vous progressez à votre rythme en cours particulier.

Les professeurs sont tous de Langue native et à votre écoute. Le vocabulaire appris sera en lien avec l'Hôtellerie-Restauration

PRE-REQUIS **VISIO** : Test de positionnement effectué à chaque début de session.

Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

MOYEN PÉDAGOGIQUE : Plateforme internet en temps réel.

INTERVENANTS : Professeurs de langue native.

CERTIFICATION : Passage du test d'aptitude à travailler dans une langue étrangère – LILATE©

La certification Test d'aptitude à travailler en allemand - LILATE© (Live Language Test) atteste du niveau de langue d'un individu, et de sa capacité à travailler, en ayant recours à la langue allemande, notamment face à des interlocuteurs natifs.

Test de compréhension d'une vidéo, d'une bande son, et mise en situation réelle d'une conversation avec un locuteur natif, test d'écriture et d'orthographe, test de lecture et compréhension de l'écrit, jeu de rôle et mise en situation simulée.

Validité : 2 ans

15 LANGUES AU CHOIX



Anglais



Allemand



Arabe



Bresilien



Espagnol



Hébreu



Hindi



Italien



Japonais



Langue des signes



Mandarin



Néerlandais



Portugais



Russe



Turc



30H

CPF

COMMENT FINANCER VOTRE FORMATION ?

Le coût des formations peut être totalement ou partiellement pris en charge :

- Pour les salariés : par un OPCO (opérateur de compétences)
- Pour les employeurs non salariés : par l'AGEFICE.
- Pour les demandeurs d'emploi : par le PÔLE EMPLOI.
- Pour le CPF des salariés et des demandeurs d'emploi : par la Caisse des dépôts et consignations.

→ EMPLOYEURS NON SALARIÉS

Prise en charge AGEFICE

Formation continue. Les dirigeants non salariés, inscrits à l'URSSAF en tant que travailleurs indépendants (et donc non inscrits au Répertoire des Métiers) ont accès à la formation professionnelle, aboutissant ou non sur une qualification reconnue.

La formation est financée par le versement à l'AGEFICE d'une contribution de 0,25 % du plafond annuel de la sécurité sociale, collectée par l'URSSAF

→ SALARIÉS

Prise en charge par un OPCO

PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Formation effectuée par le salarié à la demande de l'employeur. Demande de prise en charge à effectuer auprès de l'OPCO par les entreprises de moins de 50 salariés.

PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE CPF DE TRANSITION

Mis en place le 1er janvier 2019, ce dispositif permet aux salariés souhaitant changer de métier ou de profession de financer des formations certifiantes en lien avec leur projet. Il s'agit d'une modalité particulière de mobilisation du CPF. Depuis le 1er janvier 2020, les commissions paritaires interprofessionnelles (CPIR) sont chargées de prendre en charge financièrement les projets de transition professionnelles des salariés.

Pro A

Le dispositif PRO-A permet aux salariés en poste, de favoriser leur évolution ou promotion professionnelle. Pour l'employeur, elle permet l'accès à la qualification quand l'activité est conditionnée par l'obtention d'une certification (comme les CQP). Les périodes de formation sont financées par l'OPCO.

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Alternance de périodes en entreprise et en centre de formation, pour l'obtention d'un diplôme ou d'une certification reconnue. Dispositif destiné aux jeunes de 16 à 25 ans et aux demandeurs d'emploi de 26 ans et plus

COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

Le CPF permet à toute personne active, dès son entrée sur le marché du travail et jusqu'à la retraite, d'acquérir des droits à la formation mobilisables tout au long de sa vie professionnelle.

Le CPF permet de mettre en œuvre des formations sanctionnées par des qualifications ou certifications inscrites au répertoire national des certifications (RNCP) ou au répertoire spécifique, mais aussi d'actions telles qu'un bilan de compétences ou une validation des acquis de l'expérience. L'application mobile permet à chaque titulaire du compte de choisir une formation sans intermédiaire. Le CPF est géré par la Caisse des dépôts et consignations

→ DEMANDEURS D'EMPLOI

Prise en charge PÔLE EMPLOI

UMIH Formation est référencée pour la qualité de ses formations par Pôle emploi au niveau national. La demande de financement est à effectuer auprès de son conseiller Pôle Emploi



POUR PLUS D'INFORMATIONS

Salariés des métiers de voyage

www.opcomobilites.fr

Chefs d'entreprise non salariés

communication-agefice.fr

Pour connaître nos tarifs : contactez-nous au [07 88 11 38 20](tel:0788113820)

Délais d'accès aux formations : sous réserve de disponibilité, les inscriptions sont ouvertes jusqu'à 24h avant la formation.

Se référer au site internet : travel.umihformation.fr

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE UMIH FORMATION SAS

UMIH FORMATION SAS est Société par Actions Simplifiée, enregistrée sous le numéro SIREN 918 500 547 au RCS de PARIS, (Code APE 8559A), dont le siège social est situé 211 rue de l'Université, 75007 Paris. Tél : 0806 700 701

En sa qualité d'organisme de formation, UMIH FORMATION SAS est enregistrée sous le numéro de déclaration d'existence 11756 581 875 auprès de la DRIEETS Ile de France.

1) Objet et champ d'application

Les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes sessions de formation proposées par UMIH FORMATION SAS, délivrées en présentiel ou en Visioformation ou tout autre modalité. Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales.

2) Inscription

Toute inscription à une session de formation peut se faire :

- Par une inscription auprès d'un centre de formation UMIH FORMATION SAS,
- Par le renvoi d'un bulletin d'inscription dûment complété et accompagné du règlement à :

UMIH FORMATION SAS
211 rue de l'Université, 75007 Paris
E-mail : contact@umihformation.fr

- Par une inscription en ligne directement accessible sur le site www.umihformation.fr, avec option de paiement en ligne par carte bancaire. Dans un tel cas, le Participant recevra par email la confirmation de son inscription.

Cette inscription vaut contrat.

Pour toute inscription, une convention de formation est adressée au Client. Ce dernier est tenu de retourner un exemplaire de la convention de formation, revêtu du cachet de l'entreprise, à UMIH FORMATION SAS.

Avec l'email de confirmation d'inscription, le Client recevra également une convocation et toutes informations pratiques relatives à sa formation, dont les horaires exacts et le lieu de la formation. Le lieu de formation indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel. En fonction des salles disponibles, l'Organisme de formation peut convoquer les participants à une autre adresse dans le même secteur géographique.

Pour une inscription effectuée via le site internet UMIH FORMATION SAS, un accusé de réception est adressé au Client dans les 48 heures qui suivent la réception de la demande d'inscription.

3) Droit de rétractation en cas d'inscription à distance (par renvoi du bulletin d'inscription ou par internet)

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs et sans frais. Le délai de rétractation débute le lendemain du jour de l'inscription. S'il expire un samedi, dimanche, jour férié ou chômé, il est reporté au premier jour ouvrable suivant. **Toutefois, le droit de rétractation ne pourra plus être exercé, si l'action de formation intervient avant la fin du délai de quatorze jours et si le Participant assiste à la formation.**

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à UMIH FORMATION SAS par email à l'adresse contact@umihformation.com ou par courrier avec accusé de réception au 211 rue de l'Université, 75007 Paris, sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le Client peut utiliser le **modèle de formulaire de rétractation ci-dessous**, sans que cela ne soit obligatoire. Pour exercer son droit à rétractation, il suffit de transmettre la déclaration de rétractation avant l'expiration du délai précité.

En cas de rétractation, UMIH FORMATION SAS rembourse le paiement reçu, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où UMIH FORMATION SAS sera informée de la décision de rétractation. UMIH FORMATION SAS procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

4) Obligations respectives des parties

Pour chaque inscription à une action de formation professionnelle, le Client reçoit une convention de formation professionnelle établie en deux exemplaires, dont il s'engage à retourner à UMIH Formation SAS un exemplaire signé et revêtu du cachet de l'entreprise.

Dans la mesure où UMIH Formation SAS édite une convention de formation pour l'action demandée, il appartient au client de vérifier l'imputabilité de celle-ci. A l'issue de la prestation, une facture sera adressée au client (ou à l'organisme désigné par le client).

5) Supports pédagogiques

Les supports quels qu'ils soient sont strictement personnels à UMIH FORMATION SAS et sont protégés par les dispositions du code de la propriété intellectuelle. Le client s'interdit de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations d'UMIH FORMATION SAS ou à des tiers lesdits supports sans un accord écrit préalable d'UMIH FORMATION SAS.

6) Responsabilité

UMIH FORMATION SAS s'engage à réaliser les prestations de formation avec tout le soin et la compétence dont elle dispose et dans le cadre d'une obligation de moyens.

UMIH FORMATION SAS ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à l'UMIH FORMATION SAS, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de l'UMIH FORMATION SAS.

UMIH FORMATION SAS n'est pas responsable des objets et effets personnels des stagiaires ni des dommages causés au matériel du client.

7) Annulation

7.1. Annulation du fait du client

- En cas d'annulation plus de 5 jours avant le début de la formation

Pour les demandes d'annulation adressées par courrier postal, ou mail reçus plus de 5 jours avant le début de l'action de formation, UMIH Formation SAS proposera le report de la date de formation du module concerné.

- En cas d'annulation dans les 5 jours précédents le début de la formation

- En cas de force majeure :

En cas d'hospitalisation, décès familial, maladie, accident, UMIH Formation accepte sur présentation d'un justificatif

- soit une réinscription dans les six mois pour une autre session du même module, sans frais.

- soit le remboursement du montant de la formation.

- En dehors des cas de force majeure

Si le client annule sa participation à la formation dans le délai de 5 jours précédant le début de celle-ci, et sans qu'un cas de force majeure ne puisse être invoqué, UMIH FORMATION SAS se réserve le droit de facturer le client des frais d'annulation à hauteur de 50 % du prix de la formation.

- En cas d'annulation de dernière minute ou d'absence du stagiaire le jour de la formation

Aucun remboursement ne sera effectué, si UMIH Formation SAS n'est pas prévenu de l'annulation ou en cas d'absence du participant le jour du début de l'action de formation. UMIH FORMATION SAS se réserve le droit de facturer le client des frais d'annulation à hauteur de 100 % du prix de la formation.

7.2. Annulation du fait d'UMIH FORMATION SAS

UMIH Formation SAS se réserve la possibilité, en cas d'insuffisance de participants ou en cas de maladie du consultant formateur, d'annuler la prestation jusqu'à (au plus tard) 5 jours calendaires avant la date prévue de son déroulement.

UMIH Formation SAS informera le client. Aucune indemnité ne sera versée au client à raison d'une annulation d'UMIH Formation SAS. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou les chèques seront renvoyés au client.

UMIH FORMATION SAS ne pourra être tenu responsable des frais engagés par le client ou préjudices conséquents à l'annulation d'une formation ou à son report à une date ultérieure.

8) Prix - Paiement

Le bulletin d'inscription doit être accompagné du règlement des frais de participation :

Toute acceptation de prise en charge par un organisme tiers doit parvenir au plus tard à UMIH Formation SAS trois semaines avant le début de l'action de formation. Toute session de formation commencée est due en entier. Tous les frais relatifs à l'encaissement des sommes versées pour l'action de formation seront à la charge du stagiaire.

En cas de retard de paiement de la part d'un Client professionnel, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du Code de Commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

9) En cas de prise en charge

En cas de prise en charge du paiement par un organisme collecteur, il appartient au Client :

- De faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- De l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur ;
- De transmettre l'accord de prise en charge avant la date de formation ;
- De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Il est entendu que seules les prises en charge avec subrogation de paiement seront admises, UMIH FORMATION SAS étant désigné en qualité de subrogataire.

Si UMIH FORMATION SAS n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation.

Si l'opérateur de compétences (OPCO) ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

En cas de non-paiement par l'OPCO des frais de formation, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant éventuellement majoré de pénalités de retard.

10) Informatique et libertés

Toute inscription fera l'objet d'un enregistrement informatique accessible par le client concerné sur simple demande. Les informations qui sont demandées sont nécessaires au traitement des inscriptions chez UMIH Formation SAS. Conformément à la loi « informatique et liberté » du 06/01/78, et au Règlement Européen sur la protection des Données Personnelles client bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations personnelles le concernant, qu'il peut exercer à tout moment auprès du DPO UMIH FORMATION par mail à l'adresse dpo@umihformation.fr, ou par courrier au 211 rue de l'Université, 75007 PARIS.

UMIH FORMATION SAS respecte la vie privée des clients et se conforme strictement aux Lois en vigueur sur la protection de la vie privée et des libertés individuelles. Aucune information personnelle n'est collectée à votre insu. Pour toute information complémentaire : [

» La Politique de la protection des données personnelles UMIH FORMATION SAS est disponible sur le site internet www.umihformation.fr, rubrique « Mentions légales »

11) Délivrance de duplicatas d'attestation de formation PERMIS D'EXPLOITATION ou HYGIENE ALIMENTAIRE

Toute demande de duplicata d'un CERFA de permis d'exploitation ou d'une attestation de formation en hygiène alimentaire sera facturée 50 € TTC. La demande de duplicata pourra être faite sur le site d'UMIH FORMATION SAS ou par courrier adressé à UMIH FORMATION 211 rue de l'Université, 75007 Paris, auquel seront joints une enveloppe timbrée à l'adresse du destinataire ainsi qu'un chèque de 50 € libellé à l'ordre d'UMIH FORMATION SAS.

FORMULAIRE DE RETRACTION : (Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de UMIH FORMATION, 211 rue de l'Université, 75007 Paris / email : contact@umihformation.fr

Je notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la formation ci-dessous :

FORMATION : / DATES DE LA FORMATION : / LIEU :

NOM DU PARTICIPANT : / ADRESSE DU PARTICIPANT :

Date : SIGNATURE : (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :



POUR CONTACTER UMIH FORMATION

contact@umihformation.fr

**RETROUVEZ TOUTES NOS FORMATIONS SUR :
WWW.TRAVEL.UMIHFORMATION.FR**

TravelPro formations ^{By} **UMiH**
le Centre de Formation des Professionnels du Tourisme
by APST et les Entreprises du Voyage **FORMATION**