

MOOC PACA : la formation digitale en ligne pour les professionnels du tourisme

LA PREMIERE FORMATION EN LIGNE pour l'accueil des touristes Européens.

6 clientèles européennes totalisent plus de 53 millions de touristes en France chaque année !

Des visiteurs qui aiment la France, de bons clients qui sont prêts à consommer et à revenir... si vous savez les séduire et les satisfaire !

Les clefs d'un accueil et d'un service réussi pour 6 clientèles internationales :

Dans un contexte de plus en plus concurrentiel, la qualité de l'accueil peut faire LA différence dans le développement de son activité touristique. Établir une relation de qualité dès le premier contact, c'est garantir la satisfaction et la fidélisation de sa clientèle, élément de base pour améliorer son image de marque et développer ses ventes.

Britanniques, Allemands, Belges, Néerlandais, Italiens, Espagnols : le cursus « Accueil » du MOOC Provence Alpes Côte d'Azur vous propose un cycle de formation inédit pour décrypter les attentes de ces 6 clientèles, adapter votre offre, enrichir votre qualité de service... et vendre plus.

Le Tourisme digital :

La révolution digitale a définitivement bouleversé le secteur du voyage. Le e-tourisme est le poids lourd du e-commerce en France. Internet, mobiles et réseaux sociaux, gestion des contenus, des partenaires et des clients, approches locales et internationales, autant de sujets à maîtriser par chaque professionnel du tourisme, au travers de quinze sujets traités de façon progressive.

Les nouvelles plateformes collaboratives chamboulent les règles du marché. Les « majors » investissent massivement dans des stratégies e-marketing et bénéficient d'audiences considérables...

Qui sont ces géants du business touristique international ? Comment rester maître de sa propre stratégie commerciale et utiliser au mieux les nouvelles opportunités marketing et technologiques ? Comment continuer à dégager des marges d'exploitations suffisantes dans un secteur concurrentiel débridé ? Comment optimiser sa collaboration avec les

agences de voyages en ligne ? Quels sont les pièges à éviter et les atouts à mettre de son côté ?

Une formation en ligne qui répond à ses besoins : comme on veut, quand on veut, d'où on veut ...

Des cours au contenu exclusif permettant de mieux connaître vos visiteurs et de bénéficier de recommandations très opérationnelles pour mieux accueillir chaque clientèle au mieux de ses attentes... afin de fidéliser vos clients et vendre plus !

- ✓ De courtes vidéos donnent accès à l'ensemble des cours
- ✓ L'acquisition des savoirs se fait de façon progressive, interactive et ludique
- ✓ Chaque cours offre une progression en trois niveaux : débutant, avancé et coach
- ✓ Des battles vous donnent l'occasion de vous mesurer à vos pairs
- ✓ Des forums permettent d'échanger les bonnes pratiques
- ✓ Les meilleurs apprenants peuvent coacher leurs collègues en direct

Les principaux Organismes Paritaires Collecteurs Agréés (OPCA) des différentes branches professionnelles du tourisme soutiennent le MOOC Provence Alpes Côte d'Azur (AGEFOS PME, FAFIH, UNIFORMATION, AGECEFE, pour les principales).

Le MOOC version saison 2 a été découpé en plusieurs cursus de formation pour répondre aux besoins de chacun des professionnels du tourisme (Offices de tourisme, Hôteliers, Restaurateurs, campings, villages vacances, loueurs de meublés de tourisme, prestataires ou structures d'activités de pleine nature, remontées mécaniques, ports de plaisance, aéroports, etc..).

Du sur mesure qui permet de satisfaire aux obligations légales de formation et de faire faire des économies à l'entreprise : Quand on veut, d'où on veut, au rythme et au niveau de chacun (base, avancé, coach).

Un tarif horaire très attractif de 15.00 €HT, inchangé par rapport à 2016 et qui répond aux critères financiers des différents dispositifs de prise en charge par les OPCA.

- ✓ Cursus « l'Accueil des Clientèles Européennes » : 28 heures de formation, soit 420 €HT/stagiaire.
- ✓ Cursus « Le Tourisme Digital » : pour maîtriser les essentiels du Etourisme, développer ses ventes en ligne et affirmer sa présence sur les réseaux sociaux. 12 heures de formation, soit 180 €HT/stagiaire.
- ✓ Cursus « MOOC Provence Alpes Côte d'Azur, l'excellence touristique » pour une professionnalisation optimale :

- ✓ ► 6 cours dédiés à l'accueil des 6 premières clientèles européennes de PACA
- 1 cours pour passer d'un accueil de qualité à l'excellence de service
- 3 cours pour maîtriser les enjeux et les outils du tourisme digital : 40 heures de formation, soit 600 €HT/stagiaire.

En 2017, un dispositif spécial « Saisonniers du Tourisme »

Un dispositif initié par AGEFOS PME en partenariat avec POLE EMPLOI et la FROTSI PACA.

Comment ça marche ?

Les Saisonniers du tourisme se forment sur le MOOC pendant qu'ils sont en intersaisons.

Conditions de prise en charge :

- ✓ Le Saisonnier doit être inscrit à Pôle Emploi,
- ✓ Soit l'entreprise adhérente à Agefos PME fait appel à Pôle Emploi pour le sourcing,
- ✓ Soit l'entreprise propose elle-même des salariés saisonniers qu'elle prévoit d'embaucher

Quels financements ?

- ✓ AGEFOS PME finance 100 % des coûts pédagogiques,
- ✓ Pôle Emploi intervient sur l'indemnisation du saisonnier durant sa formation

Un dispositif de formation unique qui a fait l'unanimité en saison 1

Ils témoignent :

- Gilles, hôtelier indépendant, a décidé d'investir : « pour satisfaire les hollandais, les plus grands des européens, nous allons investir dans des lits de plus de 2 mètres : c'est l'un de leur critère de choix quand ils font leur réservation »
- Gaëlle, directrice d'un camping village : « le MOOC m'a apporté des choses concrètes dans les horaires des commerces par rapport à la restauration »
- Karine, viticultrice, s'en sert pour lever le nez du guidon : « parfois c'est un peu comme une pause quand j'ai une journée chargée : je prends ½ heure pour faire le MOOC, c'est ludique ET intéressant »
- Agnès, Conseillère en séjour en Office de tourisme « Ça nous a permis d'avoir une meilleure compréhension des actions inter-services, entre l'accueil, la réservation et le marketing par exemple »
- Régis Courvoisier, directeur d'Esterel Côte d'Azur l'un des deux territoires pilotes pour la Saison 1, avec Digne et le Pays Dignois : « ce qui m'a motivé dans le MOOC

c'est, vraiment, d'avoir un outil d'animation du territoire, pour les pros du tourisme mais aussi les commerçants et l'équipe de l'OT »

De nouveaux partenaires ont rejoint le MOOC en 2017

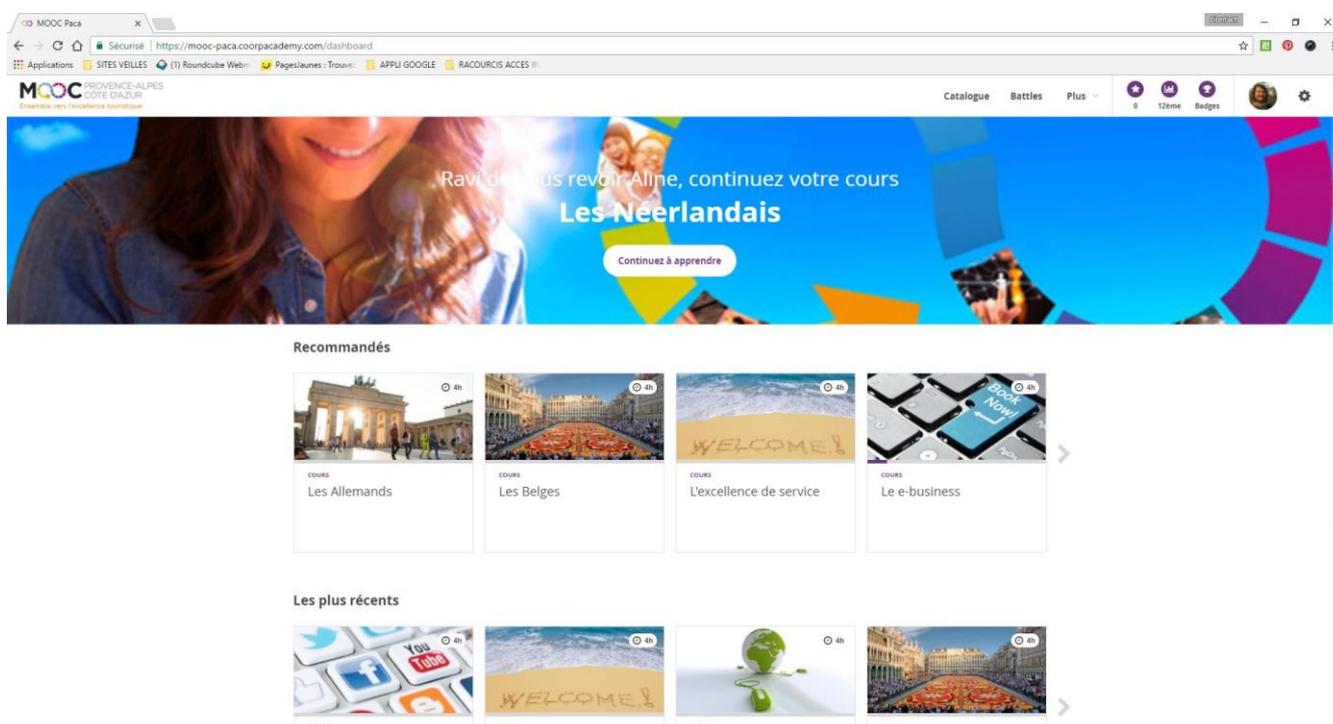
La CCI R avec ses chambres départementales ont inclus le MOOC sur le cursus « Le tourisme digital » dans leur dispositif de formation et le propose à leurs adhérents professionnels du tourisme.

Le Campus des Métiers et des qualifications Hôtellerie Restauration tourisme de PACA souhaite le proposer aux étudiants en tourisme dès la rentrée 2017.

Comment s'informer et s'inscrire sur le MOOC ?

Sur www.mooc-paca.fr des exemples de vidéos de cours et un formulaire de demande d'information et d'inscription.

CONTACT : FROTSI PACA - Aline COLLODELLO – acollodello@frotsi-paca.fr – Tél. 04 42 16 80 10



The screenshot shows the MOOC PACA dashboard. At the top, there is a navigation bar with 'Catalogue', 'Battles', and 'Plus'. Below this is a large banner for the course 'Les Néerlandais' with the text 'Ravi de vous revoir Aline, continuez votre cours' and a 'Continuez à apprendre' button. The main content area is divided into two sections: 'Recommandés' and 'Les plus récents'. The 'Recommandés' section features four course cards: 'Les Allemands' (with a photo of the Brandenburg Gate), 'Les Belges' (with a photo of a Belgian street), 'L'excellence de service' (with a photo of a beach and the word 'WELCOME'), and 'Le e-business' (with a photo of a smartphone). The 'Les plus récents' section features four course cards: 'L'excellence de service' (with a photo of social media icons), 'L'excellence de service' (with a photo of a beach and the word 'WELCOME'), 'L'excellence de service' (with a photo of a globe), and 'Les Belges' (with a photo of a Belgian street).