

OTS12 – Niveau intermédiaire : Repenser et optimiser son guide du partenaire

Un enjeu actuel central rencontré par les offices de tourisme est de tisser un lien plus fort avec leurs prestataires touristiques privés afin de leur démontrer le rôle de l'OT et son appui indispensable pour les socioprofessionnels. Pour cela, ils doivent être en mesure de proposer des services qui répondent aux besoins des prestataires du territoire. Une fois ces services créés, les offices doivent être en capacité d'adopter une démarche commerciale engagée et pertinente afin de les vendre et de fidéliser leurs partenaires au sein d'un réseau collectif de destination.



Public et pré-requis :

Partenaire : Le réseau des OTSI des Pays-de-la-Loire

- Public : Salarié.e des offices de tourisme en charge du partenariat avec les professionnels, responsables d'offices de tourisme
- Pré-requis : Être en relation avec des prestataires et connaître la stratégie visée par sa structure dans le développement de ses relations avec eux / Répondre au questionnaire de positionnement préalable



Durée : 14h00 sur 2 journées consécutives, en présentiel



Date et lieu : Office de Tourisme du Choletais - 14 avenue Maudet - 49300 CHOLET

Mardi 20 février 2024 : 09h00-12h30 / 14h00-17h30 (présentiel)

Mercredi 21 février 2024 : 09h00-12h30 / 14h00-17h30 (présentiel)



Formateur : Charlotte GENET - Guest & Strategy



Effectif maximum : 12 participants (6 minimum)



Accessibilité : nous contacter pour toute problématique d'adaptation à un handicap.



Tarif par participant :

Early booking (jusqu'à 15 jours avant la formation) : 175 € HT (205 € TTC)

Entre 5 et 14 jours avant la formation : 190 € HT (228 € TTC)



Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

1. Identifier les principaux profils et besoins des socioprofessionnels
2. Maîtriser les différentes étapes pour construire une offre de services adaptée à son contexte
3. Prioriser les actions à mettre en œuvre à court et moyen terme pour réussir ses partenariats

Programme détaillé

JOUR 1 : MARDI 20/02/24 – MATIN (présentiel) : 09h00-12h30

Partie 1 : Identifier les principaux profils de socioprofessionnels et leurs besoins

- Retour sur les réponses au questionnaire des attentes pour partager collectivement les objectifs visés
- Tendances observées chez Guest & Strategy en 2023 chez les prestataires et porteurs de projet
- Mieux comprendre ses prestataires touristiques :
 - Leurs caractéristiques :
 - Les différentes techniques de segmentation :
 - Se glisser dans la peau de notre prestataire touristique simulant une journée type
- Questions / réponses avec le formateur et les participants

Ateliers : Lister les différents types de besoin que peut avoir un porteur de projet

Identifier les différentes typologies de prestataires, associées à leurs besoins, présentes sur son territoire

JOUR 1 : MARDI 20/02/24 – APRÈS-MIDI (présentiel) : 14h00-17h30

Partie 2 : Construire une offre de services adaptée aux besoins des prestataires

- Évolution du marketing de services dans les offices de tourisme
- Poser le contexte de son office pour élaborer une stratégie efficace
- Les différentes étapes à suivre pour repenser en profondeur son marketing de services :
 - Les différents techniques pour sonder les besoins de ses prestataires (individuelles et collectives)
 - Décliner les besoins en services
 - Les différents types de prestations proposées
- Les règles d'or d'une bonne animation de réseau

Atelier collectif : Transformer un besoin en service / Application des différentes étapes de design thinking

JOUR 2 : MERCREDI 21/02/24 – MATIN (présentiel) : 09h00-12h30

Partie 3 : Composer son offre de services en fonction de ses ressources

- Retour/ Debrief sur l'exercice collectif de la veille (
- Comment structurer ses ressources humaines autour de cette mission ?
 - Différents types d'organisation avec illustrations concrètes dans des Offices de tourisme
 - Montée en compétences
 - Priorisation des tâches
- Mettre en adéquation les compétences de chacun et les services qui peuvent être développés afin d'assurer la cohérence de la prestation

Atelier collectif : Identifier les compétences et les besoins internes pour proposer de nouveaux services

JOUR 2 : MERCREDI 21/02/24 – APRÈS-MIDI (présentiel) : 14h00-17h30

Partie 4 : Packager son offre de services

- Quelques règles à adopter pour séduire mes prestataires
- Comment packager son offre de service ?
 - Exemples de bonnes pratiques
 - Focus sur le guide du partenaire
 - Focus sur des programmes de professionnalisation à destination des prestataires
- Quel modèle économique adopter ?

Atelier collectif : Adopter un regard critique sur un guide du partenaire

Atelier individuel : Établir un plan d'actions pour son guide du partenaire

BILAN de la formation & évaluation des acquis

- Les points clés à retenir
- Tour de table à chaud
- Questions/réponses

Méthodes, moyens et outils pédagogiques

Méthodes :

- Informative : apport de concepts, méthodes et outils illustrées (bonnes pratiques), partage d'expériences
- Active/participative : appropriation par des ateliers individuels et collectifs, analyse collective, pistes d'actions

Moyens :

- Questionnaire préalable pour connaître votre niveau, vos pratiques & vos attentes
- Alternance d'apports théoriques, de retours d'expériences et de cas concrets du terrain, exercices individuels, en sous-groupe ou collectifs

Outils :

- Trame de travail
- Support de formation PowerPoint
- Google Drive pour le dépôt des travaux des ateliers

Mise à disposition de supports pédagogiques

- Fiches de travail et d'analyse à remplir en séance
- Support de cours au format PDF envoyé après la formation avec des liens et ressources complémentaires

Matériel recommandé :

- Ordinateur portable, smartphone et leurs chargeurs
- Venir avec son guide du partenaire en cours

Évaluation des acquis : Une évaluation en 2 parties

- Un tableau d'évaluation des acquis par objectif pédagogique rempli par le formateur à partir des exercices et travaux personnels réalisés
- Une auto-évaluation du stagiaire

Évaluation de la satisfaction

Un questionnaire à chaud à remplir en ligne par le participant en fin de session (questionnaire obligatoire)

Suivi à 6 mois

Un questionnaire sur l'impact de la formation auprès des participants et de leur entreprise sera réalisé via un questionnaire en ligne.

Contact : contact@academie-etourisme-paysdelaloire.fr / CoManaging - 06 64 24 91 07
<http://academie-etourisme-paysdelaloire.fr>