

# PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

Pour vous inscrire à ce programme, il convient de compléter le formulaire d'inscription en ligne [en cliquant ICI](#).

Lien : <https://forms.gle/SvuRUBc9vsf5TS1g6>

# PROGRAMME

Le Pays Adour Landes Océanes, les Offices de Tourisme intercommunaux ont le plaisir de vous informer du Programme d'accompagnement 2019.

Ce programme tente de répondre aux attentes exprimées par vous, acteurs du tourisme, recueillies lors de réunions, bilans, et enquête.

Il est défini, organisé et mis en oeuvre en partenariat avec les offices de tourisme et en concertation avec des représentants des professionnels du tourisme.

Ce Programme s'articule cette année autour de trois thèmes: Etourisme, Marketing, Accueil.

Par groupe de 15 personnes, ces journées seront l'occasion de se perfectionner et d'échanger entre professionnels du tourisme. Elles sont animées par des intervenants extérieurs ou organismes de formation spécialisés sur les thèmes abordés.

Découvrez le contenu détaillé de ce programme et les conditions d'inscription dans ce document.

# CE QU'ILS EN ONT PENSÉ...



VERONIQUE DARRIEULAT

Zoo de Labenne  
"Apprendre dans la bonne humeur"



BRIGITTE MENIS

Chambre d'hôtes Café Couette du  
Seignanx  
"Apprendre et me mettre à niveau"



PIERRE LUBIN

Les opticiens mutualistes  
"Formation accessible à tous et qui rend  
votre enseigne plus visible sur internet"



FRÉDÉRIC BARBE

Location saisonnière  
"Bons moments d'échanges et de  
convivialité et meilleure maîtrise du  
langage Web"



ARNAULD COUVELAERE

2X Aventures base Canoë  
"La mise en réseau c'est l'atout de ces  
formations, animer un réseau pour le  
rendre plus vivant, plus humain!"



FRANÇOISE GRÉMILLY

Camping Etang Ardy  
"Permet d'acquérir une meilleure  
appréhension du e-commerce et des  
outils du web"

# THÈMES



## AMÉLIORER MA COMMUNICATION ET ME DÉMARQUER

2 jours de 9h à 17h

Mardi 14 et Jeudi 23 mai

à Saint Geours de Maremne - Domolandes.

Intervenant : Emotio Tourisme

PAGE 4

## OPTIMISER MA RELATION CLIENT

2 jours de 9h à 17h

Jeudi 16 et Mardi 21 mai

à Saint Geours de Maremne, Domolandes.

Intervenant : Fidly Conseil

PAGE 5

## OPTIMISER MA RÉPUTATION EN LIGNE

2 jours de 9h à 17h

Mercredi 13 et Jeudi 14 novembre

à Saint Geours de Maremne, Domolandes

Intervenant : François - Tourisme - Consultant

PAGE 6



# AMÉLIORER MA COMMUNICATION ET ME DÉMARQUER

Aujourd'hui se démarquer et singulariser son produit touristique est essentiel! Mais comment ? Lors de ces 2 jours, l'intervenant vous apportera des conseils, des techniques et vous accompagnera pour mieux vous démarquer.



## Quel contenu ?

- Comment singulariser mon produit touristique pour les clients et prospects ?
- Comment mieux rédiger mon contenu pour mieux vendre ? Quelle stratégie de contenu et
- quelles techniques de rédaction appliquer sur mes supports de communication, notamment
- Web? Comment améliorer la qualité de mes contenus éditoriaux ?
- Comment optimiser mon référencement naturel ?
- A l'issue de ce module, les participants bénéficieront d'un livrable utilisable (texte et
- contenu personnalisés ou outil) pour leur activité.

## Quand, Où, Quel intervenant ?

2 jours animés par Emotio Tourisme - F. Perroy : Mardi 14 et Jeudi 23 Mai de 9h à 17h à Domolandes à Saint Geours de Maremne.

Pour qui ? Tous les acteurs du tourisme.

Besoin de quoi ? Apporter votre ordinateur portable et vos supports de communication

Quel coût? Le coût de ces 2 jours pour une personne est de 40 euros.

# OPTIMISER MA RELATION CLIENT

Face au marché très concurrentiel, la relation client doit être de plus en plus privilégiée pour fidéliser le client en lui offrant le meilleur service avant, pendant, et après leur séjour. Cette relation peut prendre différentes formes, et se traduire par diverses techniques et outils. Mais l'humain et la personnalisation demeurent au centre.

## Quel contenu ?

- Relation client ? Quels enjeux ? Comment initier, développer, optimiser ma relation client ?
- Stratégie, techniques et outils de la relation client pour les structures touristiques en fonction de leurs clientèles : définition et mise en pratique dans son quotidien professionnel
- Expériences clients ? Pourquoi sont-elles exemplaires? Quelles leçons en tirer?
- Parcours clients : Les différentes relations clients, les supports d'argumentation et de suivi
- Comment créer une expérience client "mémorable"?
- Journées alternant théorie, échange et mise en pratique. A l'issue de ce module, les participants bénéficieront d'un livrable utilisable (outils par exemple) pour leur activité.

## Quand, Où, Quel intervenant ?

2 jours animés par Fidly Conseil - JP. Conduché : Jeudi 16 et Mardi 21 Mai de 9h à 17h à Domolandes à Saint Geours de Maremne.

**Pour qui ?** Tous les acteurs touristiques.

**Besoin de quoi ?** Apporter votre ordinateur portable

**Quel coût?** Le coût de ces 2 jours pour une personne est de 50 euros.



# OPTIMISER MA RÉPUTATION EN LIGNE

Aujourd'hui, la réputation sur Internet devient incontournable pour les entreprises commerciales et touristiques. Elle est le résultat des contenus produits et diffusés par l'entreprise mais aussi et surtout par les internautes. Pour devenir un facteur de différenciation, cette notoriété doit être surveillée et gérée grâce à une stratégie et des outils.



## Quel contenu ?

- Quels enjeux ? Quelle est ma E-réputation? Celle-ci me correspond-elle? Comment mieux connaître et surveiller mon E-réputation?
- Comment instaurer une veille et une analyse efficace (outils, sites, plateformes...)?
- Comment gérer mon E-réputation? Quelle stratégie? Comment mettre en place une procédure de traitement pour répondre aux avis? les avis? Comment inciter les clientèles à laisser des commentaires et sur quels outils? Comment utiliser les avis clients et ma e-réputation pour accroître ma fidélisation? Comment améliorer l'expérience client et quel impact sur ma e-réputation?
- Journées alternant théorie, échange et mise en pratique. A l'issue de ce module, les participants bénéficieront d'un livrable utilisable pour leur activité

## Quand, Où, Quel intervenant ?

2 jours pratique animés par François Tourisme Consultant - D. Bouche : Mercredi 13 et Jeudi 14 Novembre de 9h à 17h à Domolandes à Saint Geours de Maremne.

Pour qui ? Tous les acteurs touristiques.

Besoin de quoi ? Apporter votre ordinateur portable

Quel coût? Le coût des 2 jours pratiques pour une personne est de 35 euros.



# CONTACT



Pays Adour Landes Océanes  
37 Rue des Artisans - 40 230 Saint Geours de Maremne  
Tél : 05 58 57 41 41 - [claire@pays-adour-landes-oceanes.com](mailto:claire@pays-adour-landes-oceanes.com)

Office de tourisme communautaire  
du Seignanx  
05 59 45 19 19  
[contact@seignanx-tourisme.com](mailto:contact@seignanx-tourisme.com)

Office intercommunal de tourisme et  
du thermalisme du Grand Dax  
05 58 56 86 89  
[pauline.dutreux@dax-tourisme.com](mailto:pauline.dutreux@dax-tourisme.com)

Office de tourisme intercommunal du  
Pays d'Orthe et d'Arrigans  
Pôle partenaire  
06 65 03 22 25  
[tourisme@orthes-arrigans.fr](mailto:tourisme@orthes-arrigans.fr)

Office de tourisme intercommunal  
Landes Atlantique Sud  
Contacter directement votre conseiller  
personnalisé

# INFOS PRATIQUES

## INSCRIPTIONS & RÈGLEMENTS

Pour participer à ce programme et à l'un des modules, nous vous remercions de vous inscrire **en ligne** sur <https://forms.gle/HhQ87nfHqNfgw39t8>

Vous recevrez une invitation par mail 15 jours avant la tenue du module. La facture pour le règlement de votre participation vous sera envoyée dans un second temps par le Pays Adour Landes Océanes.

Ce programme bénéficie d'une prise en charge à hauteur de 80% par la Région Nouvelle Aquitaine. Ainsi, il est possible de vous proposer des tarifs réduits (de 20 à 25 euros par jour cette année). En principe, le montant par personne et par module serait de 350 euros.

## PLACES LIMITÉES & ANNULATIONS

**Attention, les places sont limitées!**

Les partenaires des offices de tourisme intercommunaux sont prioritaires.

**Conditions Annulation :**

Annulation du fait du Pays :  
les journées seront remboursées.

Annulation du fait du participant : sauf information au plus tard 30 jours avant le démarrage du module, la facturation aura lieu automatiquement.