

FORMATIONS EN FRANCHE-COMTÉ

Professionnels du tourisme

1^{er} semestre 2014





Conditions d'accès :

Ce catalogue est ouvert à l'ensemble des acteurs, institutionnels, porteurs de projet, professionnels, agents des collectivités territoriales, bénévoles, élus du secteur du tourisme de Franche-Comté.

Coût des formations :

Si elles ne bénéficiaient d'aucun financement, les formations du catalogue devraient afficher un tarif allant de 220€ à 330€ par jour et par stagiaire.

Les différents partenaires engagés dans la réalisation de ce catalogue, se sont mobilisés pour financer une grande partie du coût pédagogique des formations qui vous sont proposées.

Tarifs

Selon votre statut, trois niveaux de financement sont proposés :

1. Acteurs du tourisme n'adhérant pas, ou dont l'employeur n'adhère pas à un organisme de collecte de fonds de formation :

Coût restant à la charge du participant :

- 40 € pour 1 journée de stage.
- 70 € pour 2 journées de stage (soit 35 € par jour).
- 90 € pour 3 journées de stage (soit 30 € par jour).

Les tarifs sont dégressifs pour favoriser l'engagement des participants dans des formations supérieures à une journée.

2. Salariés dont l'employeur adhère à un OPCA autre qu'AGEFOS-PME

(OPCALIA, UNIFORMATION, AGEFICE, FAFIH, CRGA...) et pouvant mobiliser leur fonds de formation (vérifier les conditions de prise en charge de votre OPCA) :

- 120 € par jour par stagiaire (coût pris en charge par votre OPCA dans le cadre d'une demande de gestion d'action de formation).

• **Nouveauté : gratuit** (sous réserve des places disponibles au financement) **pour les salariés dont l'employeur adhère à l'OPCA partenaire, AGEFOS-PME pour la branche du Tourisme au titre des actions collectives.**

Comment s'inscrire ?

- Sur le site Internet dédié au plan de formation Tourisme Franche-Comté :

<http://formation.franche-comte.org>

- En complétant le **bulletin de pré-inscription** en fin de catalogue.

- En s'adressant à l'un des **deux organismes de formations partenaires du catalogue : SIFCO ou CFPPA**. Le nom de l'organisme qui anime chaque formation est indiqué en bas du descriptif du stage.

- En s'adressant à votre **relais territorial, partenaire de ce catalogue** (Parc Naturel Régional du Haut-Jura, CDT du Jura, UDOTSI de Haute-Saône, Pays Horloger, Pays du Doubs central...).

- **En cas d'un nombre insuffisant de participants, les organismes de formation se réservent le droit d'annuler une session de formation.** Les inscrits en seront informés dans les meilleurs délais.

Bon à savoir

- *L'accès aux formations du catalogue n'est pas limité, vous pouvez vous inscrire à plusieurs sessions.*

- *En cas d'un grand nombre d'inscrits, la logique du « premier inscrit, premier servi » s'appliquera. Nous vous encourageons à vous inscrire au plus tôt...*

- *Les frais occasionnés par la formation (repas, frais kilométriques...) restent à la charge du stagiaire ou de son employeur, pour les salariés.*

- *Les lieux de formation indiqués sur les modules sont susceptibles de changer en fonction de l'origine géographique des stagiaires.*

Sommaire

Hébergeurs, restaurateurs	p. 05
Offices de Tourisme	p. 10
Connaître et valoriser son territoire	p. 15
Accueil	p. 21
Langues étrangères	p. 24
Internet, web 2.0 et multimédia	p. 26





Le site Internet

Le Comité régional du Tourisme a mis en ligne un site Internet dédié à la formation des acteurs du tourisme.

Il affiche **l'intégralité du catalogue de formation et permet de s'inscrire en ligne**. Il propose également des fonctionnalités comme un moteur de recherche, un agenda, une cartographie des lieux de stage, des documents en téléchargement, la possibilité de s'inscrire à la e-letter « pro » du CRT.

Editorial

Chaque année, dans ce catalogue, plus de 40 thèmes de formations sont proposés aux acteurs du tourisme francs-comtois par le CRT. Les formations sont dispensées par des professionnels du domaine concerné. Centrées sur la notion de qualité, elles couvrent la diversité des métiers du tourisme : accueil, management, langues étrangères, multimédia, internet ... Ces formations, dont les coûts pédagogiques sont largement pris en charge, se déroulent sur l'ensemble du territoire régional afin de favoriser leur accès et réduire les frais de déplacement. Pour développer l'attractivité de nos territoires et assurer le développement touristique de notre région, nous comptons sur vous. Mobilisons-nous, formons-nous, proposons un offre touristique novatrice et adaptée.

Eric Houlley,

Président du Comité Régional du Tourisme de Franche-Comté

Hébergeurs, restaurateurs

Nouveau !



Vente en ligne :

maximiser son taux d'occupation avec le Yield Management (sensibilisation)

1 jour

Objectifs de la formation

- Améliorer l'occupation et la rentabilité de son hébergement en permettant aux participants de mieux comprendre l'univers de l'e-distribution et de la vente en ligne sur son site web.

Programme

> Définir ce qu'est le yield management :

- L'historique du yield management.
- Les conditions de sa mise en oeuvre.
- Les leviers du yield et ses objectifs.

> Evaluer les résultats du yield management :

- Définir les indicateurs et les calculer.
- Expliquer leur utilité.

> Lister les étapes du yield management :

- Identifier les pré-requis.
- Lister les sources d'information.
- Organiser les données.

> Les canaux de distribution.

- > Remise de matrices sur clé USB, suivi pendant un mois par mail.

Lieux, organisateurs et dates

• Lons-le-Saunier - UMIH, 1 rue Jean Moulin - CFFPA - **17 mars**

• SIFCO - Besançon - **2 juin**

Vente en ligne :

maximiser son taux d'occupation avec le Yield Management (perfectionnement) 2 jours

Objectifs de la formation

- Améliorer l'occupation et la rentabilité de son établissement.
- Permettre aux participants de mieux comprendre l'univers de l'e-distribution et de la vente en ligne.
- Aborder l'utilisation et la valorisation des réseaux sociaux pour un hébergeur touristique.

Programme

> Les 4 AS du Yield :

- Les principaux indicateurs du yield.
- Les outils pratiques du Pricing, du Rate management, du Rate inventory.

> La Veille concurrentielle :

- L'univers de la vente en ligne, tips & tricks.
- Les challenges de la vente sur son site web.
- Canaux, partenaires et outils du web 2.0.

> Blogueurs et/ou les réseaux sociaux :

- Comment les gérer et en définir les règles et les contours.
- Se distribuer en direct ? Enjeux et possibilités.

> Analyser l'historique pour prévoir :

- Les règles de fonctionnement d'une grille tarifaire.
- Bâtir des « classes de yield ».

> Les stratégies de vente adaptées à votre établissement :

- Les principaux outils du Yield.
- Les documents adaptés à votre établissement afin d'être seul maître de votre décision tarifaire.
- > Remise de matrices sur clé USB, suivi pendant un mois par mail.

Lieu et organisateur

Lons-le-Saunier - UMIH, 1 rue Jean Moulin - CFFPA

Dates : 18 et 19 mars



La démarche Qualité :

un outil de management au service de l'entreprise

2 jours

Objectifs de la formation

- Engager son établissement dans une dynamique de progrès.
- Développer des pratiques professionnelles au quotidien pour améliorer son organisation et ses prestations.
- Se préparer à l'audit visant à obtenir le label Qualité Tourisme.

Programme

> Comprendre les enjeux, les implications et les finalités d'une démarche Qualité et plus particulièrement de la Démarche Qualité Tourisme Franche-Comté.
> Découvrir en détails tous les éléments du référentiel Qualité.
> Définir sa politique et ses objectifs qualité.

> Déterminer les actions prioritaires à mettre en place pour l'obtention du label.
> Rédiger le manuel qualité et se préparer à l'audit.
> Impliquer et faire adhérer ses collaborateurs.

Lieu et organisateur

Belfort - SIFCO

Dates : 13 et 20 mai



Décorer son établissement

1 jour

Objectifs de la formation

- Améliorer l'accueil et la personnalisation de son lieu d'accueil grâce à des pratiques simples et peu onéreuses.

Programme

A partir de photos de l'intérieur des hébergements touristiques apportées par les participants, l'intervenante apportera des conseils individualisés et animera un échange avec le groupe pour améliorer la décoration de son hébergement touristique :

- Les tendances d'évolution de la décoration intérieure.
- Le choix du style de son intérieur.

- La décoration « avec goût ».
- L'ambiance.
- Le choix des couleurs.
- Le choix des matériaux.
- L'approvisionnement en objets de décoration peu onéreux.

- Apporter au moins 5 photos de son hébergement (les avoir sous clé USB ou les transmettre préalablement au CFPPA).
- Visite de la Closerie des Capucines à Arbois et échange avec Patricia Chatelain sur ses choix de décoration.

Lieu et organisateur

Lons-le-Saunier - CFPPA

Date : 15 avril

Hébergeurs, restaurateurs



Nouvelles normes de classement :

l'accueil des personnes en situation de handicap

1 jour

Objectifs de la formation

- Disposer d'outils permettant de sensibiliser les personnels et collaborateurs de son établissement sur l'accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite : (note de services, réunions internes dans l'entreprise, guide des bonnes pratiques ...).
- Identifier comment mettre en œuvre des actions concrètes permettant de répondre aux attentes de ces clientèles et aux critères de la grille de classement.

Programme

- > Importance de la qualité d'accueil et de relation.
- > Notion de confort d'usage pour tous publics.
- > Les publics en situation de handicap, leurs besoins et leurs attentes en séjour touristique.
- > Exercice de diagnostic d'accessibilité et de recherche de solutions adaptées (accueil, bonnes attitudes, aides techniques, petits aménagements...).
- > Aider la clientèle dans l'organisation de son séjour : connaître l'accessibilité des prestations offertes sur son territoire.
- > Les outils permettant de sensibiliser le personnel de son établissement : notes de services, documents, séances d'information...
- > Echanges de problématiques et de pratiques.
- > Exercice de diagnostic d'accessibilité et de recherche de solutions adaptées.
- > Fauteuils roulants, béquilles, cannes blanches.
- > Exposés illustrés de schémas, photos, vidéos.
- > Remise de documents techniques et schémas et d'un guide des bonnes attitudes.
- > Remise d'une bibliographie et de sites internet avec documents téléchargeables.

Lieu et organisateur

Belfort - CFPPA

Date : 24 mars

Plus de détails sur
les formations
ou pour vous inscrire en ligne :
formation.franche-comte.org

Hébergeurs, restaurateurs

Nouveau !



Employabilité du personnel saisonnier de restauration : les bases du service à table

3 jours

Objectifs de la formation

- Acquérir les techniques de base des services des mets et des boissons dans le respect des règles d'hygiène et de qualité.
- Répondre aux attentes des clients.

Programme

> Les techniques de service :

- Mettre en place les matériels et mobiliers selon les techniques professionnelles.
- Dresser une table.
- Prendre une commande.
- Le service du vin.
- Le service du fromage.
- La technique de débarrassage et de rangement.
- Redresser les couverts.

> Les techniques d'accueil :

- L'importance de l'accueil.
- Les spécificités du service.
- Les besoins et attentes des clients.
- La prise en compte des besoins, attentes et craintes des clients, la prise de congé des clients.
- S'enquérir de la satisfaction du client : les mots et les phrases adaptés.
- Donner de soi et de ses prestations une image positive.

Lieu et organisateur

Prénoel, Centre Duchet - CFPPA

Date : 3 avril

Plus de détails sur
les formations
ou pour vous inscrire en ligne :
formation.franche-comte.org



Cours de cuisine avec un chef étoilé

1 jour

Objectifs de la formation

- La formation s'adresse à tout acteur du tourisme proposant une activité de restauration à ses clients.
- Concevoir des plats en valorisant les produits du Pays Horloger et de Franche-Comté.

Programme

- > Du choix du produit, en passant par l'analyse du coût de revient des plats préparés jusqu'à la réalisation de chaque plat. Philippe Feuvrier vous présentera ses recettes et astuces pour que vous puissiez améliorer votre pratique de cuisine.
 - asperges sous différentes formes
 - morilles fraîches (mousserons éventuellement)
 - poissons d'eau douce : sandre et perche
 - plusieurs desserts.

Lieu et organisateur

Morteau, Auberge de la Roche - CFPPA

Date : 8 avril



Les écocgestes dans une structure touristique

1 jour

Objectifs de la formation

- Disposer d'outils permettant une gestion économe de l'énergie, de l'eau et des déchets.
- Identifier comment mettre en œuvre des actions concrètes de gestion économe de l'énergie, de l'eau et des déchets.

Programme

- > Présentation de la notion de Développement Durable, ses enjeux globaux et locaux, réfléchir en commun aux implications dans le monde du tourisme.
- > Pourquoi une structure touristique peut s'engager dans une démarche d'amélioration continue et prendre en compte les enjeux du Développement Durable ?
- > Les freins et les leviers de modification de nos comportements.
- > Réaliser un « diagnostic » de l'hébergement, déceler les points faibles et points forts.
 - > **Envisager des pistes d'actions au vu du diagnostic :**
 - . de sensibilisation de sa clientèle sur des comportements et pratiques plus durables : compostage, tri des déchets, achats de produits équitables, biologiques, locaux... (réflexion sur les outils et moyens de sensibilisation et de mobilisation).
 - . de mise en place de nouvelles installations permettant de réduire la consommation d'eau, d'énergie... (lampes basse consommation, coupe-circuits, pommes de douches économes...).

Lieu et organisateur

Lajoux - CFPPA

GRATUIT

Date : 12 juin

Offices de Tourisme



Développer son auto-financement

2 jours

Objectifs de la formation

• Être capable de réaliser un diagnostic sur l'évolution des ressources de son OT et d'identifier les moyens et outils permettant de dégager de nouvelles ressources (adhésions, marketing de service, boutique, commercialisation, événements, gestion d'équipements, optimisation de la gestion de l'OT).

Programme

> Le modèle économique des OT (la plateforme multiface) : fonctionnement, logiques.
> Les nouveaux modèles et leurs applications (grande traîne, freemium...)
> La matrice The Hub, un outil pour aider à la réflexion.
> Le calcul du seuil de rentabilité.
> Du Chiffre d'Affaire au résultat : faire le bon calcul.
> Comment bâtir sa stratégie commerciale en restant en cohérence avec la notion d'intérêt général.

> Le tour d'horizon des activités génératrices de recettes : la boutique, les activités réceptives, la vente d'espaces publicitaires, la vente de services et prestations (visites guidées, ateliers...), l'organisation de manifestations et événements, les billetteries, la gestion d'équipement.
> Comment trouver de nouvelles idées de produits et prestations : les techniques de créativité et d'innovation, l'acquisition de nouvelles compétences pour exercer de nouveaux métiers.
> Bâtir son tableau de bord.

Lieu et organisateur

Besançon - SIFCO

Dates : 9 et 16 avril



Observatoire : les indicateurs de performance

2 jours

Objectifs de la formation

• Apporter de la méthode et des outils aux Directeurs pour leur permettre de définir les objectifs annuels de performances de leur OT, de construire des indicateurs pertinents, recueillir des informations tout au long de l'année et les restituer de façon à mieux communiquer sur leur rôle.

Programme

> La logique de l'évaluation et des indicateurs, tour d'horizon de l'exploitation et l'utilisation des indicateurs et des indices.
> La révolution culturelle de l'évaluation en France.
> Utilité/utilisation et limites des indicateurs.
> Les familles d'indicateurs.
> Les indicateurs possibles en OT par mission et activité (accueil, information, promotion, commercialisation, boutique, prestations de service, événements et manifestations...).

> Comment calculer le vrai coût de ce que vous faites en OT au travers d'exemples : le coût du visiteur au comptoir/le coût d'un adhérent ramené à la cotisation perçue.
> Mettre en place des indicateurs.
> Utiliser Excel pour mettre en forme ses indicateurs et s'initier au reporting.
> Le rapport entre indicateurs et observation/évaluation.

Lieu et organisateur

Vesoul - SIFCO

Dates : 9 et 23 mai

Nouveau !



Organiser un accueil de qualité en Office de Tourisme

3 jours

Objectifs de la formation

- Comprendre et maîtriser les outils qualité, les mettre en place au sein de sa structure, et pouvoir prétendre à l'obtention de la marque Qualité Tourisme.

Programme

- > Comprendre les enjeux de la démarche qualité, évaluer les freins de sa mise en place.
- > Acquérir les méthodes de travail et développer les outils nécessaires à la mise en place de la démarche qualité dans votre office.
- > Appréhender les critères du référentiel national. Les expliquer pour impliquer l'équipe, les élus et les socio-professionnels.
- > Gérer la satisfaction client : enquêtes et réclamations.

Lieu et organisateur

Belfort - SIFCO

Dates : 24, 31 mars et 7 avril

Nouveau !



L'accueil des clients en situation de handicap

2 jours

Objectifs de la formation

- Comprendre les besoins spécifiques des personnes handicapées en ayant pris conscience des difficultés qu'elles rencontrent dans leur vie quotidienne.
- Connaître leurs attentes en matière de tourisme
- Comprendre les exigences des règles d'accessibilité
- Etre en capacité de proposer une offre touristique adaptée
- Connaître le réseau associatif, les partenaires, les structures spécialisées qui proposent des séjours adaptés pour communiquer avec eux.

Programme

- > **Les touristes en situation de handicap :** Qui sont-ils ? Comment voyagent-ils ? Quelles sont leurs attentes ? Enjeux sociaux et économiques.
- > **Un office de tourisme accessible à tout public :**
 - le label Tourisme et Handicap : objectifs du label, la grille d'évaluation des OTSI.
 - Accessibilité des OTSI : chaîne de déplacement, règles d'accessibilité et confort d'usage : espace public, cadre bâti, signalétique, aides techniques de communication (handicap auditif et visuel).
 - Accessibilité à l'information.
- > **Une offre adaptée à tout public :**
 - Recensement de l'offre existante : fiabilité de l'offre, liens avec utilisateurs et associations d'utilisateurs, OTSI = centre ressource handicap pour les prestataires ?
 - Elaboration de projets adaptés : quelques exemples d'initiatives, les supports de communication adaptés, les partenaires à solliciter (organismes de séjours adaptés, presse spécialisée).
 - Le réseau associatif.

Lieu et organisateur

Pontarlier - CFPPA

Dates : 8 et 9 avril

Offices de Tourisme



Initiation au système d'information touristique LEI

1/2 jour

Objectifs de la formation

- Maîtriser les fonctions de base du système : recherche d'information, impression de listings, saisie de fiches.
- Etre sensibilisé aux autres possibilités offertes par le LEI.

Programme

> Utiliser le logiciel Cybtour : rechercher une information, imprimer les résultats, programmer un export PDF, gérer les recherches, gérer les groupes de recherches, gérer les secteurs, changer de langue, éditer un calendrier de disponibilités.

> Utiliser le logiciel MAJSIT : savoir saisir des fiches touristiques : hébergement, évènement, site à visiter. Connaître les règles de saisie.

> Utiliser le module de détection des URL cassées : trouver et corriger les URL en défaut sur les fiches LEI.

Lieu et organisateur

Besançon - SIFCO

Date : 3 avril

Blog LEI

LE BLOG LEI, QU'EST-CE QUE C'EST ?

C'est un lieu d'information permettant d'échanger autour du système d'information touristique utilisé en Franche-Comté : questions sur son fonctionnement, les évolutions souhaitées, les améliorations apportées... On y trouve également une section téléchargement proposant des fiches pratiques, des comptes-rendus... ainsi qu'une page statistiques qui propose le décompte des produits gérés dans le LEI (près de 17.000).

Pour accéder au blog LEI : <http://www.intralei.franche-comte.org>

Pour obtenir votre login et votre mot de passe, contactez le CRT : informatique@franche-comte.org



LEI Perfectionnement : module de cartographie interactive

1 jour

Objectifs de la formation

- Élaborer, paramétrer et intégrer un module cartographique LEI (Google Maps) dans son site Internet. Ce module s'adresse aux webmasters. Il permettra de maîtriser le paramétrage du module cartographique du LEI et d'intégrer des cartes interactives Google Maps présentant des objets de la base de données LEI dans son site Internet.

Programme

- > Créer un nouveau module cartographique.
- > En gérer la légende : choix de l'arborescence, recherche de pictogrammes, ...
- > Gérer l'affectation du critère cartographique aux types de fiches.
- > Utiliser la saisie groupée MAJSIT pour affecter le critère carto aux fiches.
- > Intégrer le module dans son site ou son blog par un lien ou un IFRAME.

Lieu et organisateur

Baume-les-Dames - SIFCO

Date : 26 mai



LEI Perfectionnement : module création d'éditions

1 jour

Objectifs de la formation

- Maîtriser les éditions de documents dynamiques par le LEI : calendriers de manifestations, listings, brochures PDF.
- Savoir exporter les données en vue de les transmettre à une agence de communication.
- Il est recommandé aux stagiaires, si possible, de venir à la formation avec un projet concret à réaliser lors du stage.

Programme

- > Exporter les données du LEI au format Excel en vue de les transmettre à une agence.
- > Editer des documents avec cybtour : calendrier de manifestations, brochures papier ou PDF.
- > Personnaliser ses modèles de documents avec LEIPUB : adaptation des pages de couverture, du logo et des couleurs, personnalisation du contenu de la brochure « modèle liste régionale » (textes et pictogrammes).

Lieu et organisateur

Belfort - SIFCO

Date : 23 juin

Offices de Tourisme

Nouveau !



Mesurer l'audience de son site web :

LEI et Google Analytics

1 jour

Objectifs de la formation

- Pouvoir mettre en place un outil de mesure d'audience Google Analytics en appui du LEI. Connaître les principaux indicateurs et pouvoir étudier l'audience des sections de mise en avant des offres LEI.

Programme

> Le Web Analytics :

- le fonctionnement global du marquage.
- les principales définitions.

> Les premiers pas avec Google Analytics :

- création de compte Google Analytics et premier marqueur.
- les différents types de marquage.
- les remontées dans la console.

> La console Google Analytics :

- les principaux graphes.
- les filtres avancés.
- les tableaux de bord.
- administration.

> LEI :

- le marquage des interactions LEI.
- Retrouver les informations LEI dans Google Analytics.
- Mettre en forme et interpréter les données.

Lieu et organisateur

Besançon - SIFCO

Date : 2 juin

Nouveau !



Se réunir et échanger à distance grâce aux TIC

1/2 jour

Objectifs de la formation

- Identifier les différents outils permettant de se réunir et d'échanger à distance grâce aux outils TIC.

Programme

> Les outils pour collaborer ou échanger à distance :

- les outils de communication.
- les outils d'organisation.
- les outils de stockage et de partage.
- les outils d'applications partagées en ligne.

> Les outils gratuits et payants pour utiliser la visio conférence.

- > En fin de matinée, JURATIC présentera différentes applications numériques dans le domaine du tourisme (réalité augmentée...).

Lieu et organisateur

Juratic à Perrigny (39) - CFFPA

GRATUIT

Date : 1^{er} avril (matin)

Connaître et valoriser son territoire

Nouveau !



Réussir ses relations presse

2 jours

Objectifs de la formation

- Connaître les règles d'or et les outils de base pour capter l'attention des médias en tenant compte des caractéristiques et des exigences de votre entreprise.

Programme

> Introduction : Les relations presse et la promotion touristique.

- L'organisation touristique en France, Les enjeux stratégiques.

- Les composantes du Mix marketing pour la promotion touristique.

- La place des relations presse dans le Mix.

> Partie 1 : Stratégie de relations presse tourisme.

Comment établir une stratégie pertinente ?

- Problème posé - Est-il pertinent pour cette action de faire des relations presse ?
- Rappel des contextes et des enjeux.

- Affiner les objectifs de communication pour affiner les objectifs de relations presse.

- Définir les cibles finales afin de déterminer les fichiers de presse.

- les axes de communication.

- Moyens : Les outils, le planning de mise en place des actions, le budget.

> Partie 2 : Les Outils.

- Fichiers de presse.

- Dossier de presse.

- Communiqués de presse.

- Les événements presse.

- Pige.

- Evaluation.

Lieu et organisateur

Pays Horloger - SIFCO

Dates : 20 mai et 17 juin

Plus de détails sur
les formations
ou pour vous inscrire en ligne :
formation.franche-comte.org

Nouveau !



Conseiller sa clientèle sur les itinéraires de randonnée

1 jour

Objectifs de la formation

- Permettre aux acteurs touristiques de renseigner les usagers des itinéraires de promenade et de randonnée à pied, à VTT et à cheval.
- Connaître et comprendre la signalétique, le balisage et les supports de communication sur la randonnée dans le Jura.

Programme

> Matin :

- La signalétique directionnelle de randonnée et le balisage.
- Les points de départ et la signalétique d'accueil
- Les supports de communication.
- Les fiches « Rando-veille » et le traitement des réclamations.

- Trouver ou mettre au point un petit itinéraire adapté aux besoins d'un usager.

> Après-midi :

- Expérimentation sur le terrain.
- Découverte des mobiliers signalétiques sur site.
- Expérimentation sur les itinéraires préparés le matin.

Lieu et organisateur

Clairvaux-les-Lacs - CFPPA

GRATUIT

Date : 17 juin

Nouveau !



Savoir parler des vins du Jura et du Comté

1 jour

Objectifs de la formation

- Répondre aux attentes de votre clientèle intéressée par nos produits locaux.
- Connaître les produits et comprendre le fonctionnement des filières.
- Mettre en place et maîtriser l'art de la dégustation.
- Rendre ludique et attrayante votre proposition de dégustation.

Programme

> Approche de la filière comté :

- La quantité produite, aire d'appellation, technique de production.
- Différents types de comté.
- Accord comté et vin : Pourquoi propose-t-on le comté avec le vin local...
- La technique de la dégustation et mise en pratique Les phases de la dégustation.
- Appel aux 5 sens

• Connaissance du vocabulaire sensoriel approprié au comté

• Approche de la notion d'accord Dégustation de 2 comtés et de 2 vins.

> Approche de la filière vin :

- Différentes AOC, organisation de la profession, technique de production.
- Dégustation de 4 vins.
- Méthodologie de la mise en place d'une dégustation.

Lieu et organisateur

Arbois - CFPPA

Date : 20 mai

Connaître et valoriser son territoire

Nouveau !



Les particularités des forêts des Montagnes du Jura

1 jour

Objectifs de la formation

- Approfondir sa connaissance des milieux naturels du Haut-Jura pour mieux valoriser l'environnement auprès de sa clientèle.

Programme

> Matin à proximité de Prénoyel.

- Accueil et présentation de la journée.
- Découverte d'une forêt située aux alentours de 900 m d'altitude avec ses différents arbres et arbustes (feuilles, fruits...) ainsi que les animaux qui la peuplent (indices de présence, observation...).
- > Après-midi à proximité d'Etival.
- > Découverte d'une forêt située aux alentours de 700 m d'altitude.

Une comparaison sera réalisée au niveau faunistique (indices de présence, animaux) et floristique (fruits, feuilles, répartition des végétaux...) entre les deux forêts découvertes.

- Temps de travail en salle pour faire le bilan de la journée et pour échanger sur les besoins des acteurs du tourisme en matière de formation naturaliste.

> Apporter de quoi écrire, des chaussures de marche, des vêtements de pluie et des vêtements chauds.

Lieu et organisateur

Prénoyel - CFPPA

GRATUIT

Date : 19 juin

Nouveau !



Les nouvelles pratiques nordiques

1/2 jour

Objectifs de la formation

- Identifier les nouvelles tendances d'évolution du marché du nordique pour mieux positionner ses activités (hébergement, loisirs, accueil...) et sa communication.

Programme

- > Les tendances d'évolution du marché du nordique.
- > Les outils de communication « Osez le Nordic ! », une dynamique collective et fédératrice de promotion du ski nordique : activités 100% tendance. Bien-être, détente, nature, ressourcement, glisse...
- > La carte interactive des sites nordiques des Montagnes du Jura animée par ENJ.

> La grille de qualification du label des sites nordiques : la qualité des domaines skiables, la diversité des activités proposées, le développement durable et la qualité des services en station.

> Illustrations concrètes de réalisation des activités nordiques à partir de témoignage de prestataires.

Lieu et organisateur

Prémanon - CFPPA

GRATUIT

Date : 7 avril, après-midi

Nouveau !



Artisanat et design, en partenariat avec l'Atelier des savoir-faire

1 jour

Objectifs de la formation

- Découvrir les savoir-faire spécifiques des artisans du Haut-Jura et les espaces dédiés afin de mieux savoir en parler à ses clients.
- Découvrir la dynamique d'innovation animée par l'Atelier des savoir-faire et mise en œuvre par des artisans (l'opération « Design-moi un artisan »).

Programme

> Le matin :

- Rendez-vous à 9h30 à l'Atelier des savoir-faire à Ravilloles.
- Visite et découverte de l'Atelier des savoir-faire
- Les 5 espaces de l'atelier avec démonstration d'un artisan.
- L'exposition « design moi un artisan 2 » sous forme de maison virtuelle avec objets usuels et design.

- Le programme de stages / ateliers créatifs pour adultes et enfants.
- Le programme d'accompagnement des artisans.
- Le projet de sentier thématique avec œuvres médias interactives.

> L'après midi :

- Visite de 2 artisans dont les ateliers sont ouverts au public et qui ont participé à l'opération « Design-moi un artisan ».

Lieu et organisateur

Ravilloles - CFPPA

Date : 5 juin

L'atelier



L'ATELIER DES SAVOIR-FAIRE :

A 15 minutes de Saint-Claude, dans le Haut-Jura, plongez au cœur de l'artisanat et des savoir-faire comtois !

Créé en 2007 dans l'ancienne tournerie Bourbon, c'est un lieu unique pour découvrir et s'initier aux savoir-faire propres au Haut-Jura. Un espace muséographique présente des milliers d'objets d'artisans : tourneurs sur bois, lunetiers, diamantaires... complété par un espace ludique pour les plus jeunes, des démonstrations et même des stages créatifs d'une demi-journée à une semaine.

Plus d'informations : www.atelierdessavoirfaire.fr
info@atelierdessavoirfaire.fr

Connaître et valoriser son territoire

Nouveau !



Eductour : Besançon l'air(e) du temps en partenariat avec l'Office de Tourisme

1 jour

Objectifs de la formation

- Connaître les nouveaux sites culturels à visiter à Besançon.
- Découvrir la capitale comtoise sous un angle insolite à travers un parcours urbain. L'OT présentera comment il tire partie des différents types de patrimoine pour présenter un programme de visites variés, sous différents angles, avec un caractère insolite.

Programme

- > 9h30 : accueil à l'Office de Tourisme pour une présentation de la ville, de son offre touristique et des prestations proposées par l'OT.
- > 10h30 : départ pour la visite de la ville.
- > 11h : visite guidée de la Maison natale de Victor Hugo.
- > 12h : déjeuner en centre-ville (à la charge des participants).
- > 14h : visite guidée de la ville et notamment de la Cité des Arts.
- > 16h30 : retour à l'OT et bilan.

Lieu et organisateur

Besançon - SIFCO

GRATUIT (repas à la charge du participant)

Date : 10 avril

Nouveau !



Eductour franco-suisse : Découvrir le nouveau chemin de la contrebande

1 jour

Objectifs de la formation

- Découvrir le nouveau chemin de la contrebande, produit touristique élaboré par le Pays horloger et le Parc du Doubs pour pouvoir orienter et conseiller ses clients.

Programme

- > Découvrez en avant-première ce nouveau produit touristique de randonnée pédestre en itinérance :
- Décliné en 4 itinéraires thématiques, découvrez le 1^{er} itinéraire. Celui-ci est proposé aux randonneurs qui pourront en 5 jours, relier Morteau et La Chaux-de-Fonds, sur un chemin de 62 km, tout en se rendant aux musées de la montre à Villers-le-Lac, le Locle, La Chaux-de-Fonds.
- > **Durant cet éduc'tour :**
 - vous testerez l'intégralité de l'itinéraire à pied et en bus.
 - vous irez sur les musées et les sites où sont présentées les énigmes.
 - vous aurez accès aux guides papiers et à des informations sur la contrebande.
 - vous réaliserez une petite partie de l'itinéraire à pied.

Lieu et organisateur

CFPPA - en itinérance

Date : 13 mai

Connaître et valoriser son territoire



Tourisme de pêche en pays horloger :
spécificités, offre, potentiel

1 jour

Objectifs de la formation

• Mieux connaître les spécificités du tourisme pêche sur le Pays Horloger pour mieux informer, orienter et conseiller les clientèles touristiques.

Programme

> Matin :

- Le potentiel de développement du tourisme pêche sur le Haut-Doubs.
- L'offre en tourisme pêche à l'échelle du Doubs et du Pays Horloger.
- Le point sur la qualité de l'eau sur le Doubs et sur le Dessoubre.

> Après-midi : rencontre de prestataires touristiques proposant des produits autour du tourisme pêche.

- guide de pêche Daniel Magdo. Présentation de son activité et démonstration.
- un hébergement impliqué dans le tourisme pêche.
- le montage de mouches de pêche. Témoignage d'une entreprise locale.

Lieu et organisateur

Goumois - CFPPA

Date : 15 mai

Plus de détails sur
les formations
ou pour vous inscrire en ligne :
formation.franche-comte.org

Accueil



Accueillir les clientèles étrangères : « Do you speak touriste ? »

1 jour

Objectifs de la formation

- Comprendre la culture et les règles de politesse des différents pays.
- Appréhender les habitudes de consommation touristique des principales clientèles cibles de la Franche-Comté.

Programme

- > Conseils sur les pratiques à privilégier et celles à éviter en Angleterre, Allemagne, Espagne, Italie, Hollande.
- > Les règles de politesse de chaque pays.
- > Les éléments de mode de vie et les habitudes.
- > Les propres particularités de chaque pays.
- > Faire attention aux clichés.
- > vocabulaire de base pour accueillir ces clientèles (bonjour, merci, bienvenue...).

Organisateur

SIFCO

- à Vesoul le 15 mars
- à Belfort le 12 juin



Les spécificités de l'accueil des clientèles « vélo »

1 jour

Objectifs de la formation

- Développer l'activité auprès de la clientèle "vélo".

Programme

- > Quelles sont les attentes et comportements des clientèles ?
- > Quelles motivations, quels enjeux économiques ?
- > Quelles initiatives en faveur des itinéraires Véloroutes et Voies Vertes ?
- > Comment faciliter l'accueil de ces clients, à son niveau ?
- > Quels canaux pour être visible et commercialiser ses prestations ?
- > Présenter les différentes offres en fonction des attentes spécifiques des clients concernant l'activité vélo.
- > Présenter le produit touristique en fonction des attentes du client (qualité, prix, attractivité).

Lieu et organisateur

Belfort - SIFCO

Date : 23 juin



Les spécificités de l'accueil des clientèles « randonnée pédestre »

1/2 jour

Objectifs de la formation

- Identifier les spécificités des clientèles de randonnée.
- S'approprier les grilles de qualification des hébergements de randonnée.
- Connaître et utiliser les supports de communication sur la randonnée dans le Doubs, le Pays Horloger et la Franche-Comté.
- Identifier de nouveaux services proposés aux clientèles de randonnée : disponibilité en ligne, carte interactive...

Programme

> Les clientèles de randonnée : caractérisation, spécificités, tendances d'évolution.
> Organisation départementale et régionale : balisage, signalétique randonnée...
> Exemple de grilles de qualification des hébergements de randonnée : accueil, services, équipements, restauration.

> Guides régionaux, départementaux et locaux : les différents ouvrages.
> témoignage d'un hébergeur de randonneurs : Patrick Bohard, de l'Auberge « Sur la Roche ».

Lieu et organisateur

Auberge sur la Roche à Villers-le-lac - CFFPA

GRATUIT - Date : 22 mai, matin

(possibilité de prolonger par un déjeuner sur place)



Les spécificités de l'accueil des clientèles « tourisme fluvial »

1 jour

Objectifs de la formation

- Développer l'activité auprès de la clientèle « fluviale ».

Programme

> Quelles sont les attentes et comportements des clientèles ?
> Quelles motivations, quels enjeux économiques ?
> Quelles initiatives en faveur des itinéraires fluviaux.
> Comment faciliter l'accueil de ces clients, à son niveau ?

> Quels canaux pour être visible et commercialiser ses prestations ?
> Présenter les différentes offres en fonction des attentes spécifiques des clients concernant l'activité fluviale.
> Présenter le produit touristique en fonction des attentes du client (qualité, prix, attractivité).

Lieu et organisateur

Gray - SIFCO

Date : 17 juin

Accueil



Gérer l'agressivité et les clients difficiles

1 jour

Objectifs de la formation

- Permettre la prise de recul dans des situations professionnelles complexes ou difficiles.
- Identifier les situations difficiles, complexes, les débloquer grâce à l'échange de pratiques et aux apports théoriques.
- Dégager des pistes de solutions pour ces situations et les mettre en œuvre.

Programme

> Echange de pratiques et autodiagnostic :

- réflexions autour des pratiques professionnelles.
- identifier les freins potentiels, les causes.
- reconnaître une situation difficile, repérer les signaux déclencheurs.
- identifier les comportements de l'interlocuteur.
- décoder les premières perceptions non verbales et verbales ; identifier les émotions sous-jacentes et ses manifestations.
- analyser ses propres réactions, ses limites ; situer ses émotions ; apprendre à les reconnaître et les comprendre.

> La qualité de la relation client, un enjeu capital :

- l'impact de l'accueil sur la qualité de la relation
- la notion de client et ses attentes.
- la qualité de l'accueil et son impact sur la relation « client-entreprise ».
- écouter et répondre à la demande.
- adopter une attitude dite : « positive ».
- adopter une attitude physique et verbale rassurante.
- garder son calme, en gérant ses émotions.

Lieux, organisateurs et dates

• Besançon -SIFCO - **le 2 juin**

• Arbois - CFPPA - **le 3 avril**

Plus de détails sur
les formations
ou pour vous inscrire en ligne :
formation.franche-comte.org

Langues étrangères

Nouveau !



Langues étrangères : stages personnalisés en e-learning

Objectifs de la formation

- Apprenez à distance la langue de votre choix, à votre rythme, en accès illimité 7j/7 et 24h/24.

Programme

- > Licence E-learning à partir du niveau A2+
Connexion possible 24h/24, 7j/7.
- > Test de niveau au préalable, puis le logiciel oriente et conseille l'apprenant.
- > 6 niveaux d'apprentissage : A2 à C2.
- > L'apprenant définit les points sur lesquels il souhaite travailler.
- > Des relances sont adressées à l'apprenant lorsqu'il ne se connecte pas pendant un certain temps.
- > Le logiciel existe en 6 langues : **anglais britannique, américain, espagnol, allemand, italien, néerlandais.**

- > Le logiciel permet d'effectuer :
 - un test de positionnement et de progression.
 - 37 types d'exercices différents permettant de travailler la compréhension et l'expression orales et écrites : dialogues, QCM, notes de grammaire, exercices de vocabulaire, de prononciation (reconnaissance vocale).
 - > Orientation langue des affaires avec des thématiques transversales telles que : présentation, animation de réunion, négociation, téléphone, rédaction d'e-mails.
 - > La langue des métiers : marketing, RH, commerce, comptabilité, hôtellerie, tourisme.
 - > 3 tests TOEIC pour se préparer à l'examen.

Lieu et organisateur

SIFCO - à distance, calendrier à la carte

VALIDITÉ DE 6 MOIS

Tarifs : nous consulter

Nouveau !



Cours d'anglais sur mesure par téléphone

21 heures, à la carte

Objectifs de la formation

- S'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets.
- Parler avec spontanéité et réagir face à des questions difficiles et inattendues.
- Comprendre le contenu essentiel d'un texte ou courrier complexe.
- Maîtriser une discussion spécialisée dans son domaine professionnel.

Programme

- > Le programme sur mesure sera élaboré avec le stagiaire en fonction de ses attentes et de son niveau :
 - Séances téléphoniques sur site.
 - Exercices de compréhension orale et prononciation.
 - Exercices de grammaire oraux.

- Conversations sur des sujets connus à l'aide de phrases simples.
- Faire face à des situations très simples rencontrées dans la vie quotidienne et/ou professionnelle.
- Exercices de compréhension orale et de prononciation.

Lieu et organisateur

lieux : tél. de votre lieu de travail - SIFCO

Calendrier à la carte



Anglais : savoir présenter les vins du Jura

1/2 journée

Objectifs de la formation

- Dans le cadre du développement de l'oenotourisme sur le vignoble du Jura, acquérir du vocabulaire sur le vin et le vignoble jurassien pour mieux communiquer avec les clientèles étrangères.

Programme

- > S'exprimer avec le vocabulaire du vin.
- > S'exprimer avec plus d'aisance au téléphone.
- et dans le cadre de l'accueil des visiteurs et clients.
- > Donner des renseignements, communiquer les horaires d'ouverture.
- > Donner le chemin pour se rendre aux caves, au restaurant ou à l'hôtel.
- > Prendre et confirmer une réservation ou une visite, communiquer sur des prix.
- > Faire une présentation et une dégustation des vins du Jura.
- > Décrire un vin, savoir comparer et argumenter.
- > Dire comment accompagner un vin.
- > Présenter les producteurs et le vignoble du Jura.
- > Faire une visite commentée du caveau.
- > Expliquer le processus de vinification.
- > Prendre les commandes et vendre.

Lieu et organisateur

Orbagna - CFPPA

De 18h30 à 22h - 20 euros

Date : 15 avril

Nouveau !



Vocabulaire touristique en anglais, allemand ou néerlandais

3 ou 5 jours

Objectifs de la formation

- Acquérir le vocabulaire pour accueillir et orienter le public ; traiter des appels téléphoniques.
- Etre capable de définir les besoins de l'interlocuteur, de vérifier les informations, de le conseiller.

Programme

- > « Vocabulaire Accueil » : se présenter, formules de politesse, les nombres, jours de la semaine...
- > Accueil et traitement des demandes : vocabulaire et phrases types pour réponse téléphonique, email,...
- > Vocabulaire lié à l'orientation : dans une région, une ville, un bâtiment, les directions.
- > Vocabulaire sur le territoire, patrimoine, l'environnement : vallée, rivière, montagne, musées, artisanat, château, fermes découvertes,...
- > Vocabulaire de restauration : nom des aliments (poisson, viande, fruits, légumes), les plats élaborés, les desserts.
- > Vocabulaire spécifique activité sportive : randonnée pédestre, VTT, escalade, équitation, pêche, ski de fond, ski alpin, raquettes à neige, chien de traineau, patinoire...
- > Vocabulaire sur les types d'hébergements : hôtels, meublés de tourisme, gîte, gîte d'étape, village vacances, camping, chambre d'hôtes,...

Lieux, organisateurs et dates

- SIFCO : ANGLAIS : Vesoul - **3, 10 et 17 avril** • ALLEMAND : Belfort - **5, 12 et 19 juin**.
NÉERLANDAIS : Besançon - **13, 20 et 27 mai**.
- CFPPA : ANGLAIS INITIATION : Les Rousses - **11, 18, 25 mars ou 01, 08, 15 avril**
ANGLAIS PERFECTIONNEMENT : Les Rousses - **11, 18, 25 mars ou 01, 08, 15 avril**
ALLEMAND : Champagnole - **31 mars, 07, 14 avril ou 05, 12, 19 mai**
NÉERLANDAIS : Clairvaux-les-Lacs - **20, 27 mars, 03, 10, 17 avril**

Internet, Web 2.0 et multimédia



Créer son site Internet et le référencer

3 jours

Objectifs de la formation

- Permettre de comprendre le fonctionnement et l'intérêt d'un site pour ensuite réfléchir ses propres contenus à collecter, à organiser, puis à intégrer dans son site internet.
- Composer sa propre création, réaliser un site évolutif, opérationnel et pouvant être mis à jour soi-même.

Programme

> Comprendre Internet et l'internaute :

- Étude comparative de sites internet.
- Les attentes des clientèles sur internet.
- L'impact des réseaux sociaux (facebook, twitter...).
- Aspects juridiques : la mise en conformité.
- Vendre sur internet : les conditions techniques et commerciales.
- Les logiciels en ligne gratuits.
- Faire son site ou le sous-traiter ? exemple de cahier des charges.
- > **La méthode de conception en 10 étapes.**
- Création de compte.
- Les menus et fonctionnalités proposés par l'outil de création.

- Les choix de gabarits graphiques.

- La création des pages et la gestion des menus.

> **Création : intégration de contenus en pratique :**

- Graphisme : l'ergonomie et les gabarits de page, le traitement d'image et de photos simplifiés, les diaporamas.
- Fonctionnalités selon le logiciel en ligne : le formulaire, plan d'accès et géolocalisation avec Google Maps et Google Adresses, les vidéos (couplage Youtube), les contenus de sites externes, RSS, la gestion des liens, les PDF, les réseaux sociaux, la traduction du site, les outils externes (planning de dispo...).

Lieux et organisateurs

- Besançon - SIFCO

Dates : 5, 16 et 19 mai

- Lons-le-Saunier - CFFPA

Dates : 18, 25 mars et 01 avril

Plus de détails sur
les formations
ou pour vous inscrire en ligne :
formation.franche-comte.org



Bien référencer son site Internet

1 jour

Objectifs de la formation

• Affiner les contenus du site internet pour optimiser son référencement naturel. La rédaction des textes, des balises Metas, et le maillage des pages sont étudiés en pratique sur les sites des participants.

Programme

> Le référencement naturel dans les moteurs et annuaires :

- L'optimisation du site dans ses contenus et ses liens.
- Améliorer les noms de page.
- La rédaction des balises META : titre, descriptif de page.
- Quels mots clés utiliser, où les placer ?
- Le positionnement à rechercher.
- Le "Page Rank" de Google.
- Soumission aux moteurs et annuaires de recherche.

• Inscrire son site dans les moteurs

> Le référencement payant :

- Les offres et les coûts, le fonctionnement.
- Comment lancer une campagne de communication vers son site.
- Analyser les résultats et affiner la communication

> Les autres possibilités :

- L'inscription de son site sur des sites externes
- L'achat d'espaces

> Les principaux sites utiles au référencement.

Lieu et organisateur

Saint-Claude - CFPPA

Date : 10 avril



Rédiger pour le web

1 ou 2 jours

Objectifs de la formation

• Être capable de comprendre les enjeux, mais aussi d'adopter des techniques qui permettront de mieux répondre aux attentes des internautes et surtout au site web d'être mieux référencé dans les moteurs de recherche.

Programme

> Les enjeux de la rédaction :

- L'expérience web des internautes.
- Exemples et analyse de sites.
- Pourquoi la visibilité d'un site dépend de la qualité de la rédaction ?

> Les objectifs et la stratégie :

- Connaître sa cible, analyser le comportement de l'internaute pour répondre à ses attentes.
- Choisir les mots et expressions clés à valoriser.

> La rédaction web et ses règles :

- Ergonomie du site et des pages.
- Règles rédactionnelles.
- Période et fréquence de publication ou d'actualisation.

• Durée de vie du contenu.

• Densité des mots.

> Le référencement : rendre son contenu accessible depuis les moteurs de recherche :

- Le fonctionnement des moteurs.
- Intégrer et optimiser les liens de sortie et obtenir un maximum de backlink.
- Optimiser la rédaction des balises métas.
- Compléter les balises descriptives type sur les images.
- Soigner l'écriture des URL, des noms de pages et des noms d'images.

Lieux, organisateurs et dates

• Saint-Claude - CFPPA - 17 et 18 avril

• Pontarlier - SIFCO - 26 juin



Créer et envoyer une e-letter, un e-mailing

2 jours

Objectifs de la formation

• Concevoir, présenter, envoyer des e-mailings et des e-letters. Constituer sa base de données de destinataires. Connaître les différents logiciels de création de e-letters gratuits et payants. Faire le lien avec son site Internet.

Programme

> Le-mailing :

- Avantages et limites de l'e-mail.
- Le fichier client et son utilisation.
- Le lien technique avec le site internet.

> Les impératifs et règles à respecter :

- Le cadre légal : la loi Informatique et libertés.
- Déclarer son fichier à la CNIL.

> Méthodes de création d'un e-mailing et d'une e-letter :

- Les types de e-letters en fonction des objectifs : conquête, fidélisation, image...
- Communication (nature, contenu, fréquence), choix du canal, plan d'action.

- Réussir la conception d'une campagne (contenus, présentation, graphisme,...).
- Gérer la e-letter : cible, envoi (fréquence, stratégie de promotion).
- Les éléments techniques liés à la réalisation (conception graphique, diffusion).
- Personnaliser les messages et suivre les retours (indicateurs de suivi, taux de réception...).

> Les 3 logiciels utilisés en pratique :

- Outlook et windows Mail, EMA : logiciel semi-professionnel, Sarbacane : outil professionnel.

Lieux, organisateurs et dates

• Vesoul - SIFCO - **8 et 15 avril**

• Saint-Claude - CFFPA - **15 et 16 mai**



Facebook, Tripadvisor et les réseaux sociaux : gérer sa e-réputation

1 jour

Objectifs de la formation

• Comprendre l'importance de la gestion de sa réputation sur Internet, en particulier les réseaux sociaux. Surveiller et améliorer cette réputation et organiser une veille régulière.

Programme

> Comprendre et évaluer sa E-réputation :

- Identifier les indicateurs et savoir où contrôler.
- Quels sont nos détracteurs, nos défenseurs ?
- Le risque d'une attitude passive.
- Les outils pour contrôler et valoriser sa marque et son image avec les médias sociaux.

> Effectuer un travail de veille :

- Créer des alertes : Netvibes, Google alerts, Wikialarm.
- Rechercher l'information sur son entreprise mais également sur celles de ses concurrents.

> Le buzz et les principes de la communication stratégique :

- Comment faire parler de sa société (risques et enjeux).
- Suivre les rumeurs, analyser les résultats.

> Les site d'avis :

- Comment inviter ses clients à laisser des avis.
- Valoriser sa marque et son image avec les médias sociaux.

Lieux, organisateurs et dates

• Besançon - SIFCO - **22 mai**

• Lons-le-Saunier - CFFPA - **8 avril**

Internet, Web 2.0 et multimédia



Facebook : créer, gérer et animer sa page pro

2 jours

Objectifs de la formation

- Cette formation vous apportera des outils, des méthodes et des conseils pour créer et / ou renforcer la présence de votre page Pro, augmenter votre nombre de fans, être mieux référencé, utiliser des applications, intégrer des liens sur votre site internet...

Programme

> Présentation de Facebook :

- Facebook et les réseaux sociaux.
- La notion d'identité numérique.
- Les différents comptes.
- Utilisation professionnelle, risques et avantages.

> Création du compte :

- Création du compte personnel et de la page Pro ; les catégories.
- Renseignement des coordonnées de l'entreprise, ajout d'un logo et d'images.
- Comprendre et gérer les paramètres de sécurité.

> Créer sa communauté :

- Le bouton « j'aime » (et je n'aime plus).
- Inviter des contacts à devenir fan ; comment enrichir son carnet d'adresses.
- Utiliser les badges et les intégrer sur son site.
- Les autres outils d'intégration des réseaux sociaux pour son site.

> Communiquer :

- Publier un message, un article, des photos, des vidéos.
- Répondre à un commentaire.

- Créer des évènements et trouver des prétextes utiles pour du marketing viral.

> Application :

- A quoi sert une application ?
- Installer et utiliser une application

> Optimiser le graphisme et la communication de sa page :

- Quelle image utiliser ? La bonne taille et le bon nombre.
- Comment présenter sa page, comment intégrer des éléments de son site internet.
- Publier des commentaires, actualités, liens ou images de façon régulière.
- Laisser la possibilité à un internaute de laisser un avis sur votre société, créer des sondages.

> Aller encore plus loin :

- Suivre les statistiques de sa page sur Google Analytics.
- Intégrer du code html dans sa page.
- La publicité dans Facebook.
- Utiliser une adresse simplifiée pour accéder à sa page pro.

Lieu et organisateur

Saint-Claude - CFFPA

Dates : 22 et 23 mai

Internet, Web 2.0 et multimédia



Prise de vue numérique et traitement des photos

2 jours

Objectifs de la formation

- Comprendre comment fonctionne la photo numérique et se familiariser avec son appareil.
- Apprendre des techniques et des astuces simples pour réussir ses photos.
- Optimiser ses images sur ordinateur et convertir ses fichiers.

Programme

> Les fondamentaux de la photo numérique :

- Le fonctionnement d'un appareil photo, l'ouverture, la vitesse d'obturation, la sensibilité (ISO), la profondeur de champ, les optiques.
- Présentation des différents accessoires : Le pied, le flash, les réflecteurs.

- Le choix du sujet, le cadrage, la composition, le choix de la focale, le choix de l'exposition et de l'éclairage, le choix de la profondeur de champ.

> Les différentes techniques de prise de vue :

- La photo au flash, le contre jour, Le fill-in, le time laps, le bracketing, la surimpression, la photo-photo, la macro-photographie.

> Atelier décryptage de photo :

- Analyse de différentes photos (sujet, cadrage, composition, focale, exposition, éclairage, profondeur de champ).

- Les situations de prise de vue : La photo d'intérieur, la photo de paysage, la photo d'ambiance, le portrait.

> Ateliers pratiques :

- Eclairer son sujet, trouver un angle de vue original, photographier à basse lumière sans éclairage, photographier le mouvement.

> L'après photo :

- Retoucher ses images, convertir ses fichiers. (atelier pratique).
- Aspect juridique : Droit à l'image, propriété intellectuelle.
- Les guides et tutoriels à votre disposition.

Lieux, organisateurs et dates

- Pays horloger - SIFCO - **16 et 23 juin**

- Lons-le-Saunier - CFPPA - **27 et 28 mars**

Plus de détails sur
les formations
ou pour vous inscrire en ligne :
formation.franche-comte.org



Réaliser et monter ses vidéos

2 jours

Objectifs de la formation

- Apprendre à tourner et à monter ses propres films, maîtriser les étapes d'un projet vidéo.
- Améliorer ses prises d'images et de sons.
- Acquérir des notions de composition d'image.
- Apprendre à publier ses films sur internet.

Programme

> Tour d'horizon de la vidéo aujourd'hui :

- Les dernières évolutions, les différents types de cameras, les différents formats vidéo, les canaux de diffusion, le fonctionnement d'une caméra.
- Choisir son matériel de tournage.
- La caméra, le pied, l'éclairage, le son.
- Les règles du tournage.
- Le séquençage des scènes.
- La stabilisation de l'image.
- La prise de son.

> Apprendre à tourner des séquences simples :

Réglage de la balance des blancs, éclairer son sujet, les mouvements de caméra.

> Apprendre à tourner des séquences complexes :

- L'interview.
- Filmer l'action, filmer en se déplaçant.
- Tournages de séquence en vue d'un montage.
- > **Choisir son logiciel de montage :**
- Les critères de choix d'un logiciel, comparaison des différents logiciels.

- Optimiser son installation informatique.

• Les éléments sollicités lors du montage, configuration informatique optimisée.

- La création de dossiers images et sons.

• Rappel des notions de droits d'auteur et de droit à l'image.

• Le son : comment intégrer des pistes audio, où trouver des musiques libres de droits.

> Atelier pratique :

- La présélection des plans.

• Le montage.

• Le redimensionnement des plans.

• La création de séquences.

• Le travail des transitions.

• Le travail de la bande son.

• La publication des vidéos sur les sites internet dédiés à la vidéo, sur son propre site internet, réaliser un DVD.

- Les guides et tutoriels à votre disposition.

Lieu et organisateur

Morez - CFFPA

Dates : 3 et 4 avril

Page	Formation	Mars	Avril		Mai		Juin
05	Le Yield management appliqué à la vente en ligne de son hébergement : sensibilisation	●					●
05	Le Yield management appliqué à la vente en ligne de son hébergement : perfectionnement	●					
06	La démarche qualité : un outil de management au service de l'entreprise				●		
06	Décorer son établissement		●				
07	Nouvelles normes de classement : l'accueil des personnes en situation de handicap	●					
08	Employabilité du personnel saisonnier de restauration : les bases du service à table		●				
09	Cours de cuisine avec un chef étoilé		●				
09	Les écogestes dans une structure touristique						●
10	Développer son auto-financement		●	●			
10	Observatoire : les indicateurs de performance						●
11	Organiser un accueil de qualité en Office de Tourisme	●	●				
11	L'accueil des clients en situation de handicap		●				
12	Initiation au LEI		●				
13	LEI Perfectionnement : cartographie					●	
13	LEI Perfectionnement : création d'éditions						●
14	Mesurer l'audience de son site web : LEI et Google Analytics						●
14	Se réunir et échanger à distance grâce aux TIC		●				
15	Réussir ses relations presse					●	
16	Conseiller sa clientèle sur les itinéraires de randonnée						●
16	Savoir parler des vins et du Comté					●	
17	Les particularités des forêts des Montagnes du Jura						●

Votre interlocuteur :

Catherine DEMOLY, responsable Ingénierie de la formation
Comité Régional du Tourisme de Franche-Comté
La City, 4 rue Gabriel Plançon - 25044 Besançon Cedex
Tél. 03 81 25 08 13 (ligne directe)
catherine.demoly@franche-comte.org

**Les demandes d'informations et d'INSCRIPTIONS
sont à adresser au CRT ou à l'organisme de formation
correspondant ou sur www.formation.franche-comte.org :**

CFPPA Montmorot

contact : Thierry BLANG
514 avenue Edgar Faure - 39570 Montmorot
Tél. 03 84 87 20 02 - Fax 03 84 87 21 02
www.ateliersdutourisme.fr
cfppa.montmorot@educagri.fr



SIFCO

contact : Stéphanie VIER
46 avenue Villarceau - 25042 Besançon Cedex
Tél. 03 81 25 26 06 - Fax 03 81 25 25 06
www.sifco.eu
svier@sifco.eu



Les programmes proposés ont été élaborés par le CFPPA Montmorot et SIFCO en partenariat avec les acteurs du tourisme en Franche-Comté et sous la coordination du CRT Franche-Comté. Les organismes de formation ont réalisé les démarches nécessaires pour permettre le cofinancement de ces programmes par **Agefos, le Parc Naturel Régional du Haut-Jura, le Pays Horloger, l'Etat et l'Union Européenne (Fonds social Européen) et le Comité Régional du Tourisme de Franche-Comté.**



**Flashez ce code
pour en savoir plus
sur le programme
de formations.**

Fiche de pré-inscription

Complétez et retournez ce bulletin de pré-inscription au Comité Régional du Tourisme de Franche-Comté, La City - 4 rue G. Plançon - 25044 Besançon Cedex ou par fax au 03 81 83 35 82.

Intitulé du stage :

.....

Date du stage :

.....

Lieu du stage :

.....

Participant(s) à la formation :

Nom et prénom du ou des stagiaire(s) :

.....

.....

.....

Mail :

.....

Nom de l'établissement :

.....

Adresse :

.....

Code Postal :

.....

Téléphone :

.....

Mail :

.....

L'organisme de formation en charge du module que vous avez choisi **prendra alors contact avec vous pour valider définitivement votre inscription**. L'organisme de formation peut être amené à annuler la session de formation. Le stagiaire sera alors prévenu **au plus tard 10 jours avant le début prévu du stage**.

L'inscription des stagiaires sera validée par ordre d'arrivée.

Vous pouvez également vous **inscrire sur Internet : formation.franche-comte.org**

COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME DE FRANCHE-COMTÉ

La City, 4 rue Gabriel Plançon - 25044 Besançon Cedex
Tél. 03 81 25 08 08 - www.formation.franche-comte.org



PROGRAMME ANIMÉ ET COORDONNÉ
PAR LE COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME DE FRANCHE-COMTÉ