



Le Plan Local de Formation du Pays de l'Agenais (PLF – Offices de tourisme)

Dans le cadre de la Convention d'Organisation Touristique et Territoriale 2009–2013 du Pays de l'Agenais, le Syndicat Mixte et les Offices de Tourisme du territoire ont mis en avant l'enjeu stratégique de renforcer la professionnalisation des acteurs touristiques du territoire.

A cet effet, un Programme Local de Formation est initié en 2014, avec l'accompagnement de la MOPA. Envisagé dans un premier temps à destination des agents des OT du réseau, celui-ci sera étendu en 2015 aux professionnels du tourisme du territoire.

La démarche PLF s'organise autour de trois axes stratégiques :

- **Axe 1 : Mieux appréhender la connaissance des clientèles pour adapter l'argumentaire touristique du territoire ;**
- **Axe 2 : Coordination et valorisation auprès des partenaires ;**
- **Axe 3 : E-Tourisme**

Le contenu précis du PLF 2014 a été défini avec les Offices de tourisme du territoire suite aux réunions de travail organisées au printemps 2013. Le PLF du Pays de l'Agenais a été conçu en fonction des besoins locaux identifiés et s'adresse donc aux agents des Offices de Tourisme du Pays de l'Agenais.

Le programme de formation 2014

AXE 1 : MIEUX APPREHENDER LA CONNAISSANCE DES CLIENTELES POUR ADAPTER L'ARGUMENTAIRE TOURISTIQUE DU TERRITOIRE

Module 1 : Elaborer une méthode d'observation commune des clientèles	
Objectifs	Construire l'argumentaire commercial touristique du territoire et apporter ainsi une réponse adaptée en fonction du profil des clientèles, des conditions climatiques, de la période de séjour dans l'année, des territoires limitrophes concurrents ...
Principaux thèmes abordés	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Techniques de segmentation de la clientèle ; ➤ Techniques d'observation et de veille de la clientèle ; ➤ Stratégie de l'accueil en fonction des typologies de clientèles.
Intervenant	Emotio Tourisme
Durée	3 jours de formation
Dates de formation	10 février et 17-18 novembre 2014

Module 2 : Connaissance de l'offre touristique du territoire	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apporter aux stagiaires une meilleure connaissance de l'offre touristique locale pour mieux la « vendre » et l'adapter à la clientèle ; ➤ Avoir une culture touristique commune et partagée du Pays de l'Agenais.
Principaux thèmes abordés	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Méthodologie d'inventaire touristique d'un territoire ; ➤ Connaissance qualitative du territoire (géographie, histoire, culture, tradition) ; ➤ S'approprier l'identité du territoire, ses ressources, ses spécificités ; ➤ Acquérir une culture générale et partagée concernant le territoire ; ➤ Savoir mettre en scène l'identité du territoire.
Intervenant	Emotio Tourisme
Durée	3 jours de formation
Dates de formation	24-25 mars et 15 décembre 2014

AXE 2 : COORDINATION ET VALORISATION AUPRES DES PARTENAIRES

Module 3 : Valoriser l'action de l'Office de Tourisme auprès des élus et prestataires locaux	
Objectifs	Faire évoluer l'image des OTSI auprès des prestataires et des élus. A l'issue de la formation les stagiaires doivent rédiger un argumentaire commun pour communiquer avec les différentes catégories d'acteurs touristiques (professionnels et élus) et de ce à quoi doit servir l'Office de Tourisme auprès de ces-derniers.
Principaux thèmes abordés	<ul style="list-style-type: none">➤ Relations des OTSI avec les prestataires touristiques et les élus ;➤ Terminologie : prestataire/adhérent/professionnel/socio-professionnel ;➤ Segmentation des prestataires ;➤ Développement marketing de service. Quels nouveaux services pour les prestataires du territoire ?➤ Politique d'adhésion et vente de prestation de services ;➤ Recherche de partenaires financiers / mécénats ;➤ Définir l'argumentaire de ce à quoi sert l'Office de Tourisme.
Intervenant	Emotio Tourisme
Durée	4 jours de formation
Dates de formation	15-16 mai et 13-14 octobre 2014

AXE 3 : E-TOURISME

Module 4 : Appréhender l'e-tourisme dans sa pratique professionnelle	
Objectifs	Développer l'e-compétence des agents afin que les Offices de Tourisme puissent se positionner comme centres de ressources d'e-tourisme pour les professionnels touristiques.
Principaux thèmes abordés	<ul style="list-style-type: none">➤ Apprivoiser les outils Google : Google agenda, Google docs, Google alertes, Google analytics ;➤ Stratégie de référencement (publier et investir du contenu sur les plateformes 2.0 ex : vidéos, photos, sites d'avis, réseaux sociaux et les techniques de rédaction web) ;➤ Pratiquer l'Internet de séjour (notions de base).
Intervenant	Touristic
Durée	3 jours de formation
Dates de formation	3, 4 et 24 novembre 2014

Contact :

Syndicat Mixte du Pays de l'Agenais

Aïno Repaci

8, rue André Chénier

47916 AGEN Cedex

Tél. : 05 53 69 53 40 / Fax : 05 53 69 68 60

pays.agenais@agglo-agen.fr