



CCiSM
POLYNÉSIE FRANÇAISE

PASSEPORT TOURISME 2021-2022

Programmes des
formations

SESSIONS COLLECTIVES



NEWSLETTER

COMMUNICATION DIGITALE

Formation animée par un consultant et formateur senior expert en communication et marketing

PRÉREQUIS

- Attentes et fiche préparatoire

OBJECTIFS

- Apprendre à créer ses newsletters avec Sendinblue
- Utiliser de cet outil pour le développement de son activité
- Définir le fonds et la forme de ses newsletters

CRÉER ET ENVOYER FACILEMENT SA PREMIERE NEWSLETTER



Présentiel : 2 sessions de 4h
A distance : 4 sessions de 2h

PROGRAMME

BIEN DÉMARRER : DÉFINIR VOS OBJECTIFS

- A qui vais-je envoyer ma newsletter ?
- Quelles sont les objectifs de ma newsletter ?
- Que vais-je envoyer à mes abonnés ?
- A quelle fréquence ?

CRÉER FACILEMENT VOTRE NEWSLETTER EN 4 ÉTAPES AVEC SENDINBLUE

- Créer votre compte Sendinblue
- Importer vos contacts dans Sendinblue
- Créer votre première newsletter :
 - Paramétrage
 - Conception
 - Destinataires
 - Confirmation
- Suivre les performances

COMMENT BIEN CONSTRUIRE VOTRE NEWSLETTER ?

- Adaptez votre design à votre identité visuelle
- Commencez par le plus important
- Incluez des liens vers vos pages sur les réseaux sociaux



CRÉER ET ANIMER SA PAGE FACEBOOK PRO : AUGMENTEZ VOTRE VISIBILITÉ !



Présentiel : 2 sessions de 4h
A distance : 4 sessions de 2h

COMMUNICATION DIGITALE

Formation animée par un consultant
et formateur senior expert en
communication digitale

PRÉREQUIS

- Attentes et fiche préparatoire

Il est préférable que les participants viennent avec leurs propres laptops, logo, photos, pour travailler sur leur propre page Facebook

OBJECTIFS

- Savoir créer un compte professionnel Facebook
- Augmenter sa visibilité et faciliter le contact direct avec les clients
- Assurer facilement sa présence
- (veille) en ligne pour accroître sa notoriété et augmenter ses ventes

PROGRAMME

COMPRENDRE LE POTENTIEL COMMERCIAL ET MARKETING DE FACEBOOK FOR BUSINESS

- Les différences entre une page profil personnel et une page entreprise
- Les outils professionnels Facebook pour chaque objectif commercial
- Se faire connaître et générer des prospects sur Facebook

DÉFINIR SA STRATÉGIE

- Identifier ses cibles
- Définir ses objectifs
- Définir son plan d'actions

CRÉER ET PERSONNALISER SA PAGE

- Créer son profil administrateur
- Créer et personnaliser sa page
- Prendre en main l'interface d'administration
- Définir son calendrier de publication

OPTIMISER LA GESTION DE SA PAGE

- Quels contenus publier, comment publier et à quelle régularité?
- L'importance des mots-clés et des hashtags
- Les différents formats et outils de publication sur une page entreprise
- Engager le dialogue avec sa communauté

SOIGNER VOTRE CONTENU (textes et photos)

- Quelques astuces pour créer son contenu
- Définir son objectif éditorial
- Les techniques de présentation
- Les contraintes d'affichage des images





OPTIMISER SA VISIBILITÉ SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



Présentiel : 2 sessions de 4h
A distance : 4 sessions de 2h

COMMUNICATION DIGITALE

Formation animée par un consultant et formateur senior expert en communication digitale

PRÉREQUIS

- Attentes et fiche préparatoire

Il est préférable que les participants viennent avec leurs propres laptops, logo, photos, pour travailler sur leur propre support.

OBJECTIFS

- Professionnaliser et homogénéiser les communications sur les principaux réseaux sociaux
- Optimiser sa communication avec ses fans afin d'augmenter leur engagement sur Facebook, Instagram, Twitter et LinkedIn
- Créer des comptes
- Maîtriser les fonctionnalités de Instagram, Twitter et LinkedIn

PROGRAMME

CRÉER SON COMPTE SUR INSTAGRAM (IG)

- Lier le compte IG au compte FB – gestion par smartphone
- L'importance des visuels sur IG
- Comment et pourquoi utiliser les hashtags
- Comment se faire connaître et dupliquer sur d'autres comptes IG
- Augmenter sa notoriété et sa marque
- Comment faire de la publicité

CRÉER SON COMPTE SUR TWITTER

- Pourquoi utiliser Twitter ?
- Lier le compte Tweeter au compte FB et IG – gestion par smartphone
- Règles de publication à respecter
- Différence entre tweeter directement, partager et commenter un autre tweet ou partager seulement un tweet.

CRÉER UNE PAGE ENTREPRISE SUR LINKEDIN

- Qu'est-ce que LinkedIn ?
LinkedIn devient le Facebook du monde professionnel
- Les 5 raisons d'être sur LinkedIn
- Augmenter votre référencement naturel
- Comment faire de la publicité



CRÉER FACILEMENT SON SITE INTERNET



Présentiel : 2 sessions de 4h
A distance : 4 sessions de 2h

PROGRAMME

RÉFLÉCHIR AU CONTENU DE SON SITE INTERNET

- Découvrir le fonctionnement d'un site internet
- Connaître le lexique lié au site internet
- Comment se structure un site
- Préparer ses contenus textes, images et vidéo

DÉCOUVRIR ET COMPRENDRE L'INTERFACE DE WORDPRESS

- Qu'est-ce que Wordpress
- Découverte de l'interface
- Créer son compte gratuit sur Wordpress.com
- Choisir son thème

CRÉER SES PREMIÈRES PAGES ET AJOUTER SON CONTENU DANS WORDPRESS

- Ajouter son logo sur son site
- Créer les pages principales du site (Page d'accueil, Services proposés, Contact)
- Ajouter des textes, images, vidéos dans ses pages
- Créer son menu et ordonner les rubriques
- Ajouter un formulaire de contact
- Faire le lien avec ses réseaux sociaux

METTRE EN LIGNE SON SITE ET MODIFIER SON CONTENU

- Le nom de domaine
- Mettre en ligne son site internet
- Modifier les éléments publiés
- Consulter le trafic de son site internet (statistiques)

COMMUNICATION DIGITALE

Formation animée par un consultant et formateur senior expert en communication et marketing

PRÉREQUIS

- Attentes et fiche préparatoire

OBJECTIFS

- A l'issue de cette formation les apprenants auront un premier site internet type site vitrine sur la plateforme gratuite Wordpress.com.
- Ils sauront comment ajouter et mettre à jour le contenu.
- Ils seront également capables de personnaliser leur site internet (dans les limites du thème choisi).
- Cette formation est destinée à des débutants sur internet.
- Une connexion internet et un ordinateur personnel sont nécessaires.



ANGLAIS PROFESSIONNEL

Formation animée par un consultant et formateur senior franco-américain

PRÉREQUIS

- Attentes et fiche préparatoire

OBJECTIFS

- Selon le niveau, acquérir une base élémentaire de la langue permettant un échange avec le client anglophone.
- Atteindre un niveau opérationnel dans les situations professionnelles courantes.
- Maîtriser les structures grammaticales essentielles de la langue.
- Élargir le vocabulaire commercial et touristique.
- Pratiquer la conversation orale et l'accueil du client.
- Comprendre la différence entre le langage américain et le langage anglophone (UK, Australie et Nouvelle Zélande).

ANGLAIS COMMERCIAL ET TOURISTIQUE



Présentiel : 4 sessions de 4h
A distance : 4 sessions de 4h

PROGRAMME

NOTIONS DE BASE

- Acquisition/Révision des éléments grammaticaux et lexicaux de base.
- Faire des phrases simples.
- Utiliser les temps et modes corrects (présent, passé, futur, conditionnel, modaux...).
- Poser des questions, formuler des réponses affirmatives et négatives.

EXERCER SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE DE FAÇON AUTONOME

- Connaissance des formules téléphoniques types: faire répéter, patienter, passer une communication, prendre congé...
- La compréhension orale: être percutant dans l'expression d'une idée. poser correctement des questions, répondre aux questions posées.
- L'accueil: faire préciser l'identité de l'interlocuteur, se présenter, les formules de politesse.
- Enrichir son vocabulaire touristique propre à son activité.

ENGAGER LA RELATION AVEC SON CLIENT

- Echanger avec un client: écouter attentivement et repérer les phrases clés, faire préciser la pensée de l'interlocuteur, développer son argumentaire .
- Présenter ses services (hébergement, excursions, loisirs, programmes culturels, conditions de séjours, infrastructures, services de transports, restauration ...)
- Assister le client sur les questions de voyage, de règles sanitaires,, d'immigration.
- Donner des conseils.
- Traiter les réclamations.

Les travaux permettront, entre autres, de se familiariser avec :

- Les contrats avec les agences réceptives, tour opérateurs, OLTAs,
- Le premier contact avec un client et la description de vos services
- La prise de réservation
- L'annulation de réservation
- Le maintien du contact écrit avec vos clients et repeaters
- La réponse au téléphone pour : réserver, annuler et expliquer vos services

SESSIONS INDIVIDUELLES





COMMERCIALISATION

Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et management

PRÉREQUIS

- Attentes et fiche préparatoire

OBJECTIFS

- Maîtriser la chaîne de distribution
- Positionner son produit et son offre sur les marchés
- Analyser son produit par rapport à la concurrence
- Structurer ses contrats et ses conditions générales de vente (CGV)

STRUCTURER VOTRE PRODUIT ET VOS CONTRATS



Présentiel ou à distance
Max. 8h - Contenu ajusté aux besoins

PROGRAMME

LE PRODUIT

- Définition
- SWOT
- Competitive set
- Market intelligence
- Brochure, flyer, photo, video, fiche technique, outil de vente online et utilisation des réseaux sociaux

LA DISTRIBUTION

- Etudes des canaux de distribution
- Segment de clientèle
- Tarification par segment et par marché

L'ASPECT CONTRACTUEL

- Le contrat entre la pension et l'intermédiaire
- Les conditions de réservation
- Les conditions d'annulation
- Les conditions de paiement

LA RÉSERVATION

- Plateforme de distribution
- Allotement, Free sale, Sell & report
- Channel manager et bed bank
- Template de réponse à une demande de réservation individuelle ou à une annulation

PROMOUVOIR VOTRE PRODUIT



Présentiel ou à distance

Max. 8h – Contenu ajusté aux besoins

TOURISME

PROMOTION

Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en communication et marketing

PRÉREQUIS

- Attentes et fiche préparatoire

OBJECTIFS

- Savoir promouvoir mon produit à l'international et au niveau local
- Savoir calculer le coût d'un package ou d'une offre spéciale
- Identifier les points forts de mon produit et les exploiter dans les différentes options de promotion

PROGRAMME

- Faire une analyse SWOT ou MOFF (menaces, opportunités, forces, faiblesses) de mon produit vis-à-vis la concurrence
- Identifier l'image de mon produit : authentique, familial, sportif, culture, nature, nautique...
- Identifier mes principaux atouts (key selling points)
- Mettre en avant l'image et les points forts de mon produit auprès des clients
- Créer un package (hébergement + repas + transferts) : calculer le coût et les commissions (pour le marché international ou local)
- Choisir l'« added value » adaptée (valeur ajoutée) pour promouvoir mon produit : cocktail d'arrivée offert, transferts offerts, early check-in (arrivée plus tôt) ou late check out (départ tardif) offerts, excursion ou produit local artisanal...

1ER MODULE : Analyse SWOT et travail sur l'image de mon produit. Quel client vise-t-on ? (Persona Marketing)

2ÈME MODULE : Méthode pour identifier mes principaux atouts et mise en pratique par chaque participant. Comment les mettre en avant et sur quels supports ?

3ÈME MODULE : Méthode d'analyse et de calcul pour créer un package pour la clientèle locale et internationale

4ÈME MODULE : Méthode d'analyse et de calcul pour créer une offre spéciale avec une « added value ».

