

Passeport Tourisme

2019-2020

VOLET 1

**Dispositif de formation
et d'accompagnement individualisé,**
pour les prestataires d'activités
touristiques (hors hébergement)
dans les îles de Polynésie française
(hors Tahiti)

Avec le soutien du Pays



CONTACT :
Audrey LHIES

Responsable des certifications et projets
40 47 27 84 - audrey@ccism.pf



SOMMAIRE

Module 1

Anglais oral et écrit P04

Module 2

Accueil du client *(oral et écrit)* P05

Module 3

Gestion administrative P06

Module 4

Réseaux sociaux et plateforme
(Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, youtube) P07

La CCISM propose de mettre en place un programme d'accompagnement des acteurs du tourisme dans les îles de Polynésie française. Le principe est de permettre à un chef d'entreprise d'être accompagné individuellement, sur la base de 12 heures, parmi les 4 modules proposés ci-dessous :

Module 1 – Anglais oral et écrit

Compétences développées :

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

Axes principaux du programme :

Premier niveau - Débutant

- Acquisition des structures grammaticales de base.
- Acquisition du vocabulaire de base nécessaire à une expression simple.
- Simulations de situations quotidiennes et professionnelles simples.
- Compréhension d'échange d'informations simples.

Deuxième niveau - Intermédiaire

- Révision des structures grammaticales élémentaires avec mise en application orale.
- Révision du vocabulaire usuel et des expressions utiles permettant de communiquer dans des situations quotidiennes ou professionnelles simples.
- Simulations de situations quotidiennes ou professionnelles simples.

Troisième niveau – Avancé

- Consolidation et approfondissement des structures grammaticales.
- Création d'automatismes à travers leur mise en pratique orale.
- Simulations des principales situations de communication orale du contexte professionnel.
- Entraînement à la compréhension de conversations et de documents professionnels courants.

Quatrième niveau – Confirmé

- Amélioration de la compréhension de conversations professionnelles et générales plus complexes.
- Entraînement à la fluidité et à la spontanéité dans l'expression orale.
- Exposés et discussions sur des sujets professionnels ou généraux variés.
- Enrichissement régulier, sous forme de feedback, des connaissances lexicales et grammaticales de la langue.
- Amélioration de la rédaction de documents professionnels.

Module 2 – Accueil du client (oral et écrit)

L'accueil donne une première image, souvent prégnante, de l'entreprise.

La qualité de l'accueil fait l'objet d'une attention particulière pour fidéliser.

Compétences développées :

- Optimiser la qualité de l'accueil direct pour garantir l'image de marque.
- Donner une image professionnelle de l'entreprise à ses partenaires et à ses clients.
- Augmenter le taux de satisfaction de la clientèle par un accueil efficace.
- Prévenir et gérer l'agressivité de son interlocuteur.
- Traiter les demandes complexes et les clients mécontents.
- Maîtriser sa propre émotivité.

Axes principaux du programme :

- L'accueil, notions et enjeux, savoir identifier la qualité de service attendue.
- L'organisation matérielle du poste de travail, outils et techniques du traitement de l'information entrante.
- Les techniques de l'entretien en face à face et de l'entretien téléphonique.
- Adopter un comportement positif en face à face.
- Comprendre la personnalité de l'interlocuteur pour créer l'empathie.
- Comprendre soi-même pour mieux accueillir le client.
- Recueil et analyse des situations délicates.
- Gérer son stress face aux clients mécontents.
- Maîtriser son interlocuteur et le déroulement de l'échange.
- Conclure sur une note positive.

Module 3 – Gestion administrative

Compétences développées :

- Repérer les tâches répétitives et identiques : simplifier le processus.
- Apprendre à prioriser, à utiliser un calendrier et anticiper pour mieux répartir le travail.
- Mieux organiser la journée de travail et optimiser son temps.
- Maîtriser l'environnement Windows.

Axes principaux du programme :

- Fonctions de base pour Word (prise en main) : l'environnement Word, élaboration d'un document, optimiser la présentation du texte ; tableaux ; mettre en forme un document de plusieurs pages.
- Fonctions de base pour Excel (prise en main) : Maîtriser les principales fonctions ; exploiter les données graphiquement ; fonctions de calculs élaborées ; concevoir tableaux et formules.
- Fonctions de base pour Windows Email ou Gmail + utilisation du calendrier.
- Rédiger des modèles de réponse (Email, courrier, bon de commande, devis, facture, relance).
- Connaître les règles de la correspondance administrative et commerciale.
- Quel classement : papier ou GED ? Comment classer ? Comment archiver ?
- Obligations fiscales, TVA pour les TPE.

Module 4 – Utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication

RESEAUX SOCIAUX

Compétences développées :

- Comprendre l'importance des réseaux sociaux pour booster son activité.
- Savoir communiquer un message clair sur son entreprise.
- Créer ou optimiser sa page professionnelle.
- Identifier les fonctionnalités clés des réseaux sociaux.
- Quel réseau pour quel message ?
- Organiser son travail de publication par une méthode adaptée.

Axes principaux du programme :

- Créer ou optimiser sa page professionnelle pour développer son trafic.
- Paramétrer sa page, la sécuriser, et l'adapter à son image de marque.
- Maîtriser les bons usages pour recruter ses clients.
- Comprendre et utiliser les mots clés des réseaux sociaux : les hashtags.
- Comprendre le référencement.

PLATEFORMES

Compétences développées :

- Comprendre l'importance des plateformes pour booster son activité.
- Connaître les paramètres et fonctionnalités des plateformes.
- Comprendre la tarification et les marges.

Axes principaux du programme :

- Comment utiliser et valoriser son image sur les plateformes.
- Comment contrôler son prix affiché.

Passeport Tourisme

2019-2020

5000F
par chef d'entreprise

Avec le soutien du Pays