

# Passeport Tourisme

2019-2020

VOLET 2

**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](mailto:audrey@ccism.pf)



## SOMMAIRE

Module 1

**Apprentissage de la langue anglaise,  
espagnole ou mandarin oral et écrit** P04

Module 2

**Commercialisation d'un produit  
touristique** P05

Module 3

**Comptabilité** P06

Module 4

**Réseaux sociaux et plateformes** 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 – Apprentissage de la langue anglaise, espagnole ou mandarin, oral et écrit, avec un focus commercial

### 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 – Commercialisation d'un produit touristique

Ça y est, vous avez une idée de génie, une compétence, une qualité, un produit et vous avez envie de le vendre auprès des touristes et les locaux. Comment savoir le faire ? Quelles sont les analyses à faire en amont ? Quels sont les outils qui vous faciliteront la vie ? Ou vous avez déjà un produit mais vous avez du mal à le commercialiser ? Cette formation répondra à toutes vos questions.

### Compétences développées :

- Définir votre produit
- Concrétiser vos tarifs
- Développer les partenariats
- Commercialiser correctement votre produit
- Éviter les pièges

### Axes principaux du programme :

#### Constatations :

Quel produit touristique offrez-vous ? Quelles sont vos compétences et connaissances dans le domaine ? Le client, « le touriste consommateur » doit être mis au cœur de la réflexion.

#### Analyse de la demande :

Y a-t-il un marché pour mon produit touristique ? Quelle est ma concurrence ? Faire une analyse MOFF (Menaces, Opportunités, Forces, Faiblesses). Quelles sont les habitudes du « touriste consommateur » d'information, d'achat et d'utilisation ?

#### Analyse de l'offre :

Quels sont les caractéristiques et particularités de mon produit ? Inspirez-vous de la concurrence mais ne les imitez pas.

#### Choix du public :

Bien choisir son public pour commercialiser votre produit selon son âge, localisation géographique, habitudes de consommation... (en termes marketing « le buyer persona »).

#### Conceptualisation du produit touristique :

Création des brochures, flyers, votre logo, le nom de votre société, publicité organique et

payant, panneaux signalétiques, embauche et formation du personnel.

#### Elaboration et démarchage de partenariats :

Choix entre les tour-opérateurs, les agences de voyages, les consultants indépendants (qui travaillent à la maison, pratique très répandue en particulier aux USA), les agences en ligne comme Expedia, Booking, Agoda). Utilisation des « Channel Manager » pour gérer plusieurs plateformes sur un seul site web comme Xotelia.

#### La tarification du produit touristique :

Différence entre tarif net et tarif public et quelle commission à donner aux acteurs touristiques différents.

#### Définition du positionnement :

Analyse des prix des concurrents. Définir les qualités de votre produit et comment vous êtes différent des autres. Poser les questions : qui, quoi, quand, comment, pour quoi...

#### Les produits touristiques et la législation :

Avoir les bonnes assurances. Qualification des guides...

## Module 3 – Comptabilité

### Compétences développées :

- Trier, classer et comptabiliser les opérations financières
- Mettre en place une gestion comptable adaptée,
- Comprendre et évoluer dans l'environnement économique, social et fiscal

*NB: En raison du volume horaire, il est à noter que le programme est construit pour présenter de façon générale des notions réglementaires et qu'un approfondissement de ces notions est nécessaires pour la tenue d'une comptabilité simplifiée dans une structure professionnelle : il est donc recommandé de sélectionner des modules de son choix afin d'approfondir les connaissances en gestion d'entreprise.*

### Axes principaux du programme :

- Les opérations courantes (Achats, Ventes, TVA)
- Les documents comptables (factures, les avoirs, devis, etc.)
- Distinguer les différentes natures des charges / ventes (exploitation, financiers, exceptionnels)
- Déclaration de TVA, les différents régimes, présentation et calculs
- Gestion de la trésorerie (Banques et caisse)
- La nature des frais bancaires
- Le traitement de la caisse et points de contrôles
- Maîtriser ses disponibilités périodiques
- Approche de la paie et exemple de calcul d'une fiche
- Les mentions légales et obligations d'un bulletin de paie
- Les différents éléments de calculs d'un bulletin de paie
- L'établissement d'un bulletin de paie
- Les déclarations sociales (CPS et CST)
- Présentation des différents régimes en Polynésie
- Régimes fiscaux et déclaration du chiffre d'Affaires
- Les obligations fiscales des entreprises (impôts et taxes assimilés)
- Outils de pilotage (Coûts de Revient, Seuil de Rentabilité)
- Établir son Coût de revient et son seuil de rentabilité

## 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.

# NOTES

© Hélène Haward

# Passeport Tourisme

2019-2020

**5000F**  
par chef d'entreprise

Avec le soutien du Pays



Ministère du Tourisme et du Travail