

# PASSEPORT TOURISME

pour les prestataires d'activités  
touristiques dans les îles  
de polynésie française

2017-2018

# SOMMAIRE

## Module 1

**Anglais** (*oral et écrit*) ..... P03

## Module 2

**Accueil du client** (*oral et écrit*) ..... P04

## Module 3

**Gestion administrative  
de l'entreprise** ..... P05

## Module 4

**Utilisation des nouvelles  
technologies de l'information  
et de la communication** ..... P06



# PASSEPORT TOURISME

Interlocuteur privilégié

Audrey LHIES - Responsable de la promotion et de la relation entreprises  
Tél. : (+689) 40 47 27 08 - Fax : (+689) 40 47 27 27 - GSM : (+689) 87 78 79 98  
audrey@ccism.pf

*Le PASSEPORT TOURISME est un programme qui permettra à un chef d'entreprise d'être accompagné individuellement et de manière personnalisée, sur la base de 12 heures, parmi les 4 modules proposés ci-dessous :*

## Module 1 – **Anglais** (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 :

- 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 oral.
- 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.



# PASSEPORT TOURISME

Interlocuteur privilégié

Audrey LHIES - Responsable de la promotion et de la relation entreprises

Tél. : (+689) 40 47 27 08 - Fax : (+689) 40 47 27 27 - GSM : (+689) 87 78 79 98

audrey@ccism.pf

## 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.



# PASSEPORT TOURISME

Interlocuteur privilégié

Audrey LHIES - Responsable de la promotion et de la relation entreprises

Tél. : (+689) 40 47 27 08 - Fax : (+689) 40 47 27 27 - GSM : (+689) 87 78 79 98

audrey@ccism.pf

## Module 3 – Gestion administrative de l'entreprise

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 :

- 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.





# PASSEPORT TOURISME

Interlocuteur privilégié

Audrey LHIES - Responsable de la promotion et de la relation entreprises  
Tél. : (+689) 40 47 27 08 - Fax : (+689) 40 47 27 27 - GSM : (+689) 87 78 79 98  
audrey@ccism.pf

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

### Compétences développées (réseaux sociaux) :

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

### Axes principaux du programme :

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

### Compétences développées (plateformes) :

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

### Axes principaux du programme :

- Comment utiliser leur extranet.
- Comment valoriser son image sur les plateformes.
- Référencements.
- Publicités sur les plateformes.
- Comment contrôler son prix affiché.
- Quel canal de distribution à choisir.



*Le programme pourra comporter au choix, plusieurs thématiques d'un module ou de plusieurs modules tout en respectant la durée du programme attribuée, soit 12 heures par entreprise.*

*Un accompagnement, par un agent de la CCISM, sera fait en amont du lancement du PASSEPORT TOURISME, afin de vérifier les besoins du chef d'entreprise inscrit.*

*Pour tout renseignement et inscription, vous pouvez contacter :*

**> Audrey LHIES** - Responsable de la promotion et de la relation entreprises  
Tél. : (+689) 40 47 27 08 - GSM : (+689) 87 78 79 98 - [audrey@ccism.pf](mailto:audrey@ccism.pf)

**> Aimeo HOIORE** - Assistante en formation continue  
Tél. : (+689) 40 47 27 19 - [aimeo@ccism.pf](mailto:aimeo@ccism.pf)