



Devenir l'ambassadeur de son territoire et valoriser son offre

ORGANISME DE FORMATION

Raison sociale/enseigne commerciale : **Association pour la Formation Professionnelle pour Adultes (AFPA)**

Adresse : Kervalh en Brec'h - Route des écoles – 56400 Brech

Tél. : 02.97.56.46.73

Mail. : patricia.jaffre@afpa.fr

Interlocuteur à la disposition des entreprises et des stagiaires : Patricia JAFFRE Assistante commerciale

Nom et qualification du formateur : Franck LAMOULEN (Formateur et Consultant Tourisme)

PUBLICS CONCERNES

- ❖ Salariés en charge de l'accueil, du service de la vente et de la commercialisation

PRE-REQUIS

- ❖ Aucun prérequis nécessaire

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ❖ Outiller ses connaissances et organiser son fonds documentaire
- ❖ Bâtir son argumentaire commercial à partir des atouts bretons
- ❖ Promouvoir son territoire en même temps que son établissement

MODALITES PEDAGOGIQUES

- ❖ Apports pédagogiques, mise en situation et jeux de rôle.
- ❖ Utilisation des techniques disruptives : mise en valeur des incontournables et « des coins secrets ».
- ❖ Story telling et techniques d'expression orale.
- ❖ Etude sur le tourisme en Bretagne à télécharger et à consulter en amont de la formation (Plateforme collaborative)
- ❖ Liens Internet (Plateforme collaborative)

MODALITES D'EVALUATIONS

- ❖ auto-positionnement
- ❖ évaluation en cours de formation
- ❖ attestation de formation

PROGRAMME DE FORMATION

JOUR 1 – Devenir chacun un ambassadeur de la Bretagne

MATIN – *Connaître les outils et les supports (brochures, net, réseaux sociaux...)*

- Accueil et présentation des objectifs.
- Retour global sur les attentes recueillies sur la plateforme collaborative *BTT*.
- L'offre touristique en Bretagne.
- L'organisation du tourisme en Bretagne.

APRES-MIDI – *Créer un fonds documentaire opérationnel*

- Le patrimoine touristique de Bretagne.
- Les réseaux d'information et de documentation touristique.
- L'utilisation du web en recherche documentaire.
- Le tri et l'organisation de sa documentation.

JOUR 2 – créer ses argumentaires d'accueil et de vente

MATIN – *Maîtriser les techniques d'argumentation*

- Les attentes des clientèles touristiques de Bretagne.
- La construction d'un argumentaire touristique.

APRES-MIDI – *Créer ses argumentaires*

- La valorisation de son établissement dans son environnement touristique.
- Les réponses aux objections.
- Plan d'actions individuel.
- Conseils pour l'après-formation à travers la plateforme collaborative.

ORGANISATION GENERALE ET FINANCIERE

- ❖ Durée totale : 14 heures 2 jours
- ❖ Dates précises :
 - du 14 au 15 octobre 2014 à Auray
 - Du 16 au 17 décembre 2014 à Saint-Malo
 - Du 27 au 28 janvier 2015 à Quimper
 - Du 4 au 5 mars 2015 à Auray
 - Du 23 au 24 avril 2015 à Rennes
- ❖ Effectif minimum/maximum : de 7 à 12 personnes
- ❖ Lieu de formation : Auray, Saint-Malo, Quimper, Rennes
- ❖ Durée hebdomadaire : 14 heures
- ❖ Coût total par participant : 350 Euros
- ❖ Horaires : 9h/12h30 – 14h/17h30

