COMPETENCE FORMATION

Modules et thématiques **Juillet 2015**

TOURISME - MARKETING- COMMUNICATION

Professionnelle de terrain, j'ai conduit des équipes et des projets, animé des structures et des territoires, créé des concepts et des événements pendant 20 ans. Aujourd'hui, je forme et je conseille des hommes et des femmes souhaitant améliorer leur savoir-faire, augmenter leurs performances, et s'épanouir dans de nouvelles compétences ou dans le développement de leur leadership.

Le Tourisme, développer les performances de sa structure et de son équipe

✓ **Connaissances** des métiers, filières, publics, réseaux, acteurs et réglementation du secteur touristique. Problématiques des saisonnalités. Organisation des services.

✓ **Marketing & Communication**, mise en marché de l'offre (cf. rubrique Marketing & Communication), Neo-tourisme (e-tourisme, tourisme durable et responsable, web 2.0…).

✓ **Techniques d'accueil** (Hôtellerie, Restauration, Offices de Tourisme…) en face à face, au téléphone, à l'écrit (courrier et web), techniques de guidage. En français et anglais.

✓ **Techniques de montage et vente** de séjours, packages, hébergements.

✓ **Créer et organiser** des animations et des événements dans ou pour le secteur Tourisme (Etude de faisabilité, budgétisation, planification, recherche de partenariat).

Joutes à Sète (34)

Interventions

- Formation
- Conseil
- Coaching
- Consulting
- Missions

Festival des Hautes Terres à Saint-Flour (15)

Hôtellerie - Restauration, s'adapter aux nouvelles pratiques et aux nouveaux marchés

✓ **Marketing & Communication**, mise en marché de l'offre, e-Marketing, savoir vendre des produits ou prestations complémentaires au bon prix et au bon moment (Yield, Upsale, Cross selling, pricing…). Néo-tourisme (e-tourisme, tourisme durable et responsable, web 2.0…) et tendances actuelles. Optimiser son budget « Pub ».

✓ **Créer et organiser des animations et des événements** (Etude de faisabilité, budgétisation, planification, recherche de partenariat).

✓ **Evangéliser un produit**, prospecter des publics/ clientèles de niche et adapter son plan marketing.

✓ **Développer le B2B** (Affaires, Tour Opérator…). Organiser un séminaire ou un workshop, eductour…

✓ Bien gérer sa structure avec les **OTA** (Booking, Air BnB…) et optimiser son **e-réputation**.

✓ Les pratiques de **la clientèle internationale**. Parler anglais dans le secteur Tourisme.

✓ **Gestion du stress et de situations particulières** (files d'attente, plaintes, litiges, conflits, y compris sur Internet)

✓ L'accueil-réception-service **« force de vente »,** le conseil en séjour

Vente

Techniques de négociation et de communication.

Techniques de vente, d'accueil, et de conseil

e-commerce (découverte du secteur et des pratiques) et e-Marketing,

Utiliser les techniques de présentation

Savoir vendre des produits ou prestations complémentaires (Upsale, Cross selling…).

Gestion du stress et de situations particulières (plaintes, litiges, conflits, y compris sur Internet)

Entrainement bureautique

Entrainement et perfectionnement avec les logiciels PowerPoint, Publisher, Word, et Movie Maker

Organisation et classement, les bonnes pratiques des assistantes et/ou du travail en équipe, découverte des outils numériques en ligne des assistantes, la communication interne.

Sur Internet (web 1.0 et 2.0), web-writting, faire un clip de promotion et créer sa chaine You Tube, optimiser sa page Facebook…

Autres programmes sur demande.

COACHING

Recrutement (Analyse des besoins, fiches de postes, réseaux de recrutement, sélection des candidats, conduire un entretien d'embauche…)

Technique de recherche d'emploi (définir son projet professionnel, se mettre en marcher et créer ses outils, préparer un entretien d'embauche, assurer le suivi, gestion du stress...

Diagnostiquer les performances de la communication et du marketing d'une structure du secteur Tourisme, Animation ou Culture

Mettre en place une démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) du secteur Tourisme.

Bien communiquer dans sa structure (communication interne, organisation de réunion…). Acquérir du charisme oratoire

Gestion du stress (Panorama des techniques et montage d'un protocole adaptée à la situation et à la typologie de la clientèle, sophrologie…)

Communication,
optimiser une stratégie globale

✓ **Communication verbale et non verbale**, PNL/Porter et autres techniques

✓ Mettre en place ou analyser les outils et supports, rédiger un communiqué et un dossier de Presse

✓ Etablir un **plan de Marketing et de Communication**

✓ **Evangéliser un produit**, prospecter des publics/ clientèles de niche et adapter ses modes de communication en fonction de nouvelles cibles

✓ **Bien communiquer en interne**. Organiser une réunion (typologie, planification, et suivi), **les clefs du charisme oratoire**/parler en public et animer une réunion/présentation

✓ **Recherches de partenariats** (créer/activer un réseau)

✓ Rédiger un **communiqué et un dossier de presse**, Web Writing...

Me contacter

N'hésitez pas à nous appeler pour obtenir des informations supplémentaires et créer un programme de formation ou une prestation de conseil sur mesure.

Sandra OLIEL

06 85 76 95 59

contact@sandra-oliel.com