

# PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS DU TOURISME EN NORMANDIE

« Un accès à la formation pour un tourisme de qualité »

## Formations proposées en Normandie au 2<sup>ème</sup> semestre 2007



Formation	Dates	Lieu	Contribution maximum
<b>ACCUEIL - COMMUNICATION</b>			
Accueil personnalisé	4 décembre 1 jour à définir	Alençon Caen	30 €
Améliorer son accueil téléphonique et physique	15 et 16 octobre	Eure	55 €
Esprit d'accueil international	6 décembre 13 décembre	Caen Rouen	50 €
Faire face aux clients difficiles	12 novembre	Rouen	40 €
Techniques d'accueil du client et techniques de vente à la boutique	12 et 13 novembre	Livarot	60 €
Comment réussir sa communication externe ?	1 <sup>er</sup> et 2 octobre	Eure	60 €
Concevoir les bons outils de communication	4 et 11 octobre 26 et 27 novembre	Basse Normandie Eure	55 €
Organisation d'une campagne photo	9 octobre	Pont Audemer	40 €
B A BA de la communication pour une entreprise du tourisme	18 et 19 octobre	Iffs (14)	60 €
<b>ANIMATION</b>			
Comment faire de Caen une « vraie » destination touristique ?	27 sept, 4 et 5 octobre	Caen	90 €
Comment faire de Rouen une « vraie » destination touristique ?	28 nov, 5 et 12 déc	Rouen	90 €
Rendre plus vivantes les visites guidées	20-21 et 28 sept	Haute Normandie	70 €
Les clés d'une réunion efficace	20 et 21 sept	Le Havre	60 €
<b>CREATION - DEVELOPPEMENT</b>			
Connaître et faire connaître sa région : la Manche	1-2-22-23 octobre	Manche	100 €
La Manche, un département touristique à partager	27 nov, 4 et 12 déc	St Lô	70 €
Connaître et promouvoir l'environnement culturel et touristique du Pays d'Auge	6-10-17 décembre	Pays d'Auge	60 €
Le Calvados, un département touristique à promouvoir	5-12-19-26 nov et 3 déc	Calvados	100 €
Les forêts et la pratique d'activités nature non motorisées	20 et 27 novembre	Orne	80 €
Quelle offre touristique pour les seniors ?	27 et 28 novembre	Falaise	60 €
Choisir et maîtriser son projet de tourisme rural, passeport	18-25-26 octobre	Alençon	80 €
	12-13-19 novembre	Caen	75 €
	8-15-22-29 novembre	St Lô	100 €
La démarche environnementale	21 novembre	Granville	60 €
Savoir évaluer l'impact de ses actions, mettre en place des outils de suivi	11 et 12 décembre	Lisieux	55 €
Préparer la cession / transmission de son établissement	24 septembre	Caen	80 €
<b>TOURISME ET HANDICAP</b>			
Accueil des personnes handicapées	17 et 18 sept	Le Havre	65 €
	15 et 16 octobre	Manche	
Adapter ses visites guidées	2-3-10 octobre	Lisieux	80 €
	17-18-19 octobre	Eure	
	22-23-24 octobre	Manche	
Comment rendre son établissement accessible ?	18 octobre	Basse-Normandie	50 €
<b>GESTION</b>			
Contrôler et optimiser la marge brute de son établissement CHR	12-13-14 sept	Le Havre	100 €
	12-19-26 novembre	Granville	
	3-10-17 décembre	Caen	
Fiscalité des activités touristiques	18 et 25 octobre	Dieppe ou Etretat	60 €
Les clés de la gestion pour le gestionnaire d'une structure touristique	29-30 nov, 13 et 14 déc	Calvados	100 €

<b>INFORMATIQUE - INTERNET</b>			
Création et gestion d'un site web pour promouvoir son activité	4-5-6 septembre 12-20-28 novembre 12-13-14 décembre	Le Havre Caen Eure	75 €
Le tourisme sur Internet, de la séduction à la fidélisation, comment capter, captiver, capturer les clients internautes ?	15 et 22 octobre	Mont St Aignan	85 €
Réaliser une newsletter par mail	8 et 9 octobre	Caen	60 €
Photoshop	2 jours à définir	Pont Audemer	50 €

<b>LANGUES</b>			
E-formation en allemand	Démarrage à tout moment, formation à distance		100 €
E-formation en anglais	Démarrage à tout moment, formation à distance		100 €
Anglais du tourisme	Du 3/09 au 15/10 Du 30/10 au 12/12 Du 6/11 au 18/12 7 jours à définir 7 jours à définir	Le Havre Granville Caen Rouen Pont Audemer	100 €
Anglais spécifique Hôtellerie Restauration	Du 5/09 au 5/12 Du 25/09 au 18/12 Du 18/10 au 20/12 Du 30/10 au 12/12	Le Havre Caen Alençon Granville	100 €

<b>MANAGEMENT</b>			
Comment intégrer un nouveau salarié, saisonnier ou apprenti dans son établissement ?	11 et 12 octobre	Le Havre	60 €
Conduire un entretien d'évaluation performant	15 et 22 octobre	Normandie	80 €
Animer, motiver et diriger une équipe	12 et 13 novembre	Granville	55 €

<b>MARKETING - COMMERCIALISATION</b>			
Savoir vendre l'offre touristique du Calvados	25 sept et 2 octobre	Crépon (14)	60 €
Reconquérir les marchés de proximité, normands et français	15-16-22 octobre	Lisieux	80 €
La mise en scène du lieu, des produits présentés, de la collection	6 et 7 décembre	Lisieux	55 €
Politique de promotion d'un office de tourisme	29 et 30 novembre	Rouen	55 €
Législation et réglementation touristique pour la commercialisation de l'offre	17 et 18 décembre	Evreux	55 €

<b>PERFECTIONNEMENT METIERS</b>			
Améliorer la qualité de son accueil par l'art floral et végétal	1 jour à définir	Saint Lô	55 €
Respect du style local : restauration et décoration	8 et 9 octobre	Alençon	50 €
	16 octobre	Caen	30 €
	6 et 13 décembre	Saint Lô	50 €
Aménager les abords extérieurs de son site d'accueil	18 sept et 2 octobre	St Lô	50 €
	23 octobre	Alençon	30 €
	11 décembre	Alençon	30 €
<b>Tourisme rural</b>			
Table d'hôtes : petits déjeuners et confitures « maison »	30 octobre	Alençon	30 €
<b>Hôtellerie restauration</b>			
Prévention des risques incendie	8 octobre + 1/2 jr s/ site	Caen	110 €
Cartes et menus du restaurant	26 novembre	Caen	50 €
<b>Hôtellerie de plein air</b>			
Valoriser votre camping par un projet paysager de qualité	3 jours à définir	St Lô	80 €
<b>Tourisme de découverte d'entreprises</b>			
Quels outils de communication verbale pour faire passer les messages lors de ma visite d'entreprise ?	15 et 22 octobre	Basse Normandie	60 €

### Financement de la formation

Les professionnels du tourisme de Normandie représentés par leurs fédérations ont conçu un plan de formation régional. Ce plan de formation bénéficie de partenariats financiers : Etat, Régions, FSE, Fonds de formation.

Les formations sont financées par :

- l'organisme collecteur (Agefos, Fafih...),
- les financements publics,
- et la participation demandée.



**Nos coordonnées :** Comité de Liaison InterConsulaire Basse-Normandie

1 rue R. Cassin – St Contest - 14911 CAEN CEDEX 9

Tél : 02.31.54.40.05 – Fax : 02.31.54.40.00 –

Email : [cltc@basse-normandie.cci.fr](mailto:cltc@basse-normandie.cci.fr) - Site : [www.clic-tourisme-normandie.fr](http://www.clic-tourisme-normandie.fr)