

PROGRAMME

ORGANISME - ESEV



Devenir Travel Planner



FORMATION - DEVENIR TRAVEL PLANNER

La formation « devenir Travel Planner » délivre au stagiaire toutes les informations indispensables pour se lancer sereinement en micro-entreprise, trouver ses premiers clients, acquérir les connaissances de base sur le Tourisme et développer une activité pérenne.

La formation aborde de façon complète les problématiques classiques de la création et du développement d'une micro-entreprise.

Elle comprend 9 modules vidéo à consulter via une plateforme de formation (accessible 24h/24 et 7j/7).

Des documents pédagogiques téléchargeables, ainsi qu'un suivi personnalisé par e-mail réalisé par la formatrice.

Des exercices de mise en pratique indispensable à la construction du projet d'entreprise et des recherches liées au domaine d'activité, le Tourisme.

Elle inclut également l'accès à une communauté privée d'apprenant pour des échanges entre pairs et de l'entraide.



Annexe 1

Objectifs pédagogiques

- Savoir reconnaître les acteurs du Tourisme, leur fonctionnement et place sur le marché.
- Être capable de se mettre en conformité avec la réglementation du Tourisme et des entreprises.
- Être capable de mener un entretien client, l'analyser et lui fournir une proposition commerciale adaptée.
- Être capable de comprendre la notion de concurrence et l'appliquer à son propre marché.
- Mettre en place une politique de prix pour son entreprise de Travel Planner.
- Mettre en place une stratégie de communication pour se faire connaître.
- Développer une stratégie de prospection, acquisition et fidélisation.
- Être capable de gérer une entreprise et de créer des process de travail.



Module 1 - CONNAÎTRE LES ACTEURS DU TOURISME

Objectifs du module :

- Faire un état des lieux des acteurs du marché
- Comprendre comment fonctionnent ces mêmes acteurs entre eux
- Savoir comment fonctionne une agence de voyages et sa rémunération
- Assimiler et comprendre le jargon technique des opérateurs du voyage

Module 2 - COMPRENDRE LA LÉGISLATION

Objectifs du module :

- Comprendre les lois qui réglementent le Tourisme
- Connaître les obligations légales
- Comprendre les enjeux de la micro entreprise et ses obligations
- Savoir réaliser des documents comptables (devis, factures)

Module 3 - COMPRENDRE TON CLIENT

Objectifs du module :

- Être capable de mener à bien un entretien client ou entretien découverte de besoins
- Proposer une expérience client unique en mettant en place une politique de relation client (goodies, suivi, carnet de voyage...)
- Connaître sa cible, ses besoins et en comprendre les motivations d'achat
- Savoir mettre en avant son service et rédiger des emails post entretiens clients clairs



Contenu de la formation

Module 4 - COMPRENDRE LE MARCHÉ

Objectifs du module :

- Comprendre le marché des Travel Planner
- Savoir où se situer sur le marché et quelle valeur ajoutée le service peut-il mettre en avant
- Savoir analyser une offre concurrente sur le marché direct et indirect

Module 5 - CRÉER SON OFFRE & SE RÉMUNÉRER

Objectifs du module :

- Créer une offre qui soit pertinente et rentable
- Choisir les stratégies de rémunération pour son entreprise
- Définir une politique de rémunération complémentaire (affiliation, apport d'affaires..)

Module 6 - COMMUNIQUER DANS LE TOURISME

Objectifs du module :

- Créer une communication simple et différenciante
- Se démarquer et se faire connaître grâce à sa communication
- Définir un calendrier éditorial et trouver les outils pour gérer sa communication



Contenu de la formation

Module 7 - TRAVAILLER SES DESTINATIONS & BASE DE DONNÉES

Objectifs du module :

- Connaître les principaux lieux touristiques et les tendances de voyage des français
- Créer sa propre base de données pour optimiser ton travail et être rentable
- Être capable de faire sa veille, analyser, trier et utiliser les informations récoltées

Module 8 - TROUVER DES CLIENTS

Objectifs du module :

- Connaître les différentes techniques de prospection
- Choisir la stratégie client qui est la plus pertinente et mettre en place des actions un suivi
- Mettre en place une politique de fidélisation client
- Mettre en place un process de gestion des litiges

Module 9 - ORGANISATION & PROCESS

Objectifs du module :

- Créer une organisation en accord avec ses disponibilités
- Savoir créer des process de travail pour le suivi de ses clients
- Répertorier les process d'entreprise pour une meilleur gestion du quotidien
- Être capable d'être régulier dans son travail et de suivre son planning selon les besoins de l'entreprise



Équipe pédagogique

Elise Reynard - Titulaire d'un BTS Tourisme (Vente et production Touristique) académie de Nice en 2010. Ancienne agent de voyages et Travel Planner, elle évolue professionnellement dans le Tourisme depuis 2008.

Moyens pédagogiques et techniques

- Mise en place d'un espace personnel sur la plateforme de formation (Uncoflow).
- Cours vidéo avec supports de formation, comprenant exposés théoriques et illustrations.
- Manuel de formation contenant un résumé des notions abordées dans chaque leçon, ainsi que des exercices à faire en autonomie pour valider les apprentissages.
- Supports de formation (slides) à télécharger au format PDF pour chaque leçon.
- Fiches-mémo et autres documents PDF à télécharger, facilitant l'application des leçons.
- Quizz ou exercices de simulation (entretien client).
- Mise à disposition d'un lexique du voyage avec des définitions et acronymes les plus répandus.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Mise en place d'un appel découverte avant l'entrée en formation pour valider le besoin de formation, mise en place d'un planning de formation
- Questionnaires d'entrée en formation (M+0), de mi-parcours (M+2), et fin de parcours (M+4)
- Quizz à chaque fin de module pour évaluation des compétences et travaux personnels à compléter
- Formulaire d'évaluation de la formation

