



# Sommaire

Tous les contenus des formations dispensées par Oise Tourisme sont appliqués aux métiers du tourisme.

## Marketing et communication

### Créez votre site internet



Jour 1 **Concevez votre site** ..... 4

Toutes les clés pour édifier les fondations de votre futur site internet. Ce module constitue l'étape préalable et essentielle à la réalisation d'un site web professionnel répondant aux attentes des touristes internautes.



Jour 2 **Créez votre site**..... 5

Suite à la formation « Concevez votre site web », nous créons votre site avec le CMS (outil de création de site web assisté) JIMDO en toute simplicité. En une journée les bases de votre site sont posées, il ne restera plus qu'à entrer le contenu.



Jour 3 **Finalisez votre site**..... 6

Nous revenons sur vos sites pour les terminer, les améliorer afin que le référencement naturel soit optimal, nous revenons sur vos questions, nous identifions les pistes d'améliorations, les réseaux sociaux, les blogs, etc.

### Améliorez votre visibilité sur internet



Module 1 **Analysez l'audience de votre site**..... 7

En 2h, vous apprenez à manipuler Google Analytics, nous identifions les données importantes et leurs significations avant d'analyser le comportement des internautes.



Module 2 **Gérez votre e-réputation** ..... 8

Réservé aux sites touristiques, chambres d'hôtes et hôtels. Vous apprenez à être présents sur TripAdvisor et à répondre aux avis de vos clients.

## Formations SIM (Système d'Informations Marketing)

*réservé aux Offices de Tourisme*



**Formation SIM débutant**..... 10

Un programme pour découvrir les fonctionnalités de saisie et gestion de l'information : rechercher une offre, enregistrer une manifestation ou un restaurant de votre territoire, créer un listing d'offres à remettre à vos clients ou adhérents...



**Formation au module accueil** ..... 11

Toutes les clés pour appréhender les possibilités du module accueil et redéfinir sa stratégie de Gestion de la Relation Client.

## Se vendre



**Gérez vos disponibilités : Outil OpenPro**..... 13

Durant une demi-journée, vous êtes formé chez vous, en one-to-one, au paramétrage de l'outil de gestion de disponibilités et de réservation en ligne afin d'être sur la Place de Marché.

## Autres



**Accueillez vos clients en anglais**..... 15

Durant 6 jours non consécutifs, vous apprenez les bases de l'accueil en anglais au moyen d'une méthode très participative.

# Marketing et communication

## Créez votre site internet

jour 1 Concevez votre site

jour 2 Créez votre site

jour 3 Finalisez votre site

## Améliorez votre visibilité sur internet

module 1 Analysez l'audience de votre site

module 2 Gérez votre e-réputation



# Créez votre site internet

## ► jour 1 concevez votre site



### Objectif

Réaliser (ou faire réaliser) son site web.



### Pré-requis

Être un acteur du tourisme qualifié.

Ne pas disposer de site web ou disposer d'un site web ancien. Avoir un site web non administrable et souhaiter en changer.



### Pour qui

Gestionnaire d'hébergement, de sites accueillant des visiteurs, associations.

## En pratique



### Dates

27/9/2016 • 24/11/2016  
31/1/2017 • 27/4/2017



### Horaires

De 9h30 à 17h30



### Participants

De 3 à 8 personnes

# 80€

Contactez Valérie Délice  
03 64 60 60 41

*Toutes les clés pour édifier les fondations de votre futur site internet. Ce module constitue l'étape préalable et essentielle à la réalisation d'un site web professionnel répondant aux attentes des touristes internautes.*

## 1 Comprendre internet et les e-touristes

- La croissance d'internet
- Les attentes des clientèles
- La façon dont ils recherchent

## 2 Fixer les objectifs

- Poser ses objectifs
- Les 6 niveaux d'information
- Les erreurs à ne pas commettre

## 3 Quelles fonctionnalités

- Le référencement naturel
- Géolocalisation Google
- Vente en ligne et calendrier
- Images, sons et vidéos
- Les documents PDF
- Les réseaux sociaux
- Traduction du site

## 4 La méthode de conception

- Définir mes cibles touristiques
- Trouver des expressions clés
- Etudier la concurrence
- Concevoir l'arborescence
- Choisir mes contenus
- Comment rédiger ?
- Concevoir le graphisme
- Définir le nom de domaine
- Soi-même ou agence ?
- Héberger son site.

# Créez votre site internet

## ► jour 2 créez votre site



### Objectif

Réaliser son site web.  
Être autonome sur sa mise à jour.



### Pré-requis

Être un acteur du tourisme qualifié.  
Ne pas disposer de site web ou disposer d'un site web ancien. Avoir un site web non administrable et souhaiter en changer  
Avoir effectué la formation M1 concevez votre site web.



### Pour qui

Gestionnaire d'hébergement, de sites accueillant des visiteurs, associations.

## En pratique



### Dates

11/10/2016 • 8/12/2016  
14/2/2017 • 11/5/2017



### Horaires

De 9h30 à 17h30



### Participants

De 3 à 6 personnes

# 80€

Contactez Valérie Délice  
03 64 60 60 41

*Suite à la formation « Concevez votre site web », nous créons votre site avec le CMS (outil de création de site web assisté) JIMDO en toute simplicité. En une journée les bases de votre site sont posées ; il ne restera plus qu'à entrer le contenu.*

## 1 Introduction à JIMDO

- Qu'est-ce que JIMDO ?
- Connexion à JIMDO
- Le fonctionnement global

## 2 Création du site

- Les éléments JIMDO
- Passage en revue des 24 éléments
- Création de l'arborescence

## 3 Personnalisation du site

- Modifier le design du site
- Personnaliser le design du site
- Les widgets

## 4 Paramétrage du site

- Modifier le mot de passe
- Améliorer le référencement naturel
- Ajouter un Favicon
- Activer Google Analytics

# Créez votre site internet

## ► jour 3 finalisez votre site



**Objectif**  
Pouvoir communiquer sur son site web.

**Pré-requis**  
Être un acteur du tourisme qualifié.

Ne pas disposer de site web ou disposer d'un site web ancien.

Avoir un site web non administrable et souhaiter en changer. Avoir effectué la formation M2 créez votre site.

**Pour qui**  
Gestionnaire d'hébergement, de sites accueillant des visiteurs, associations.

### En pratique

**Dates**  
25/10/2016 • 15/12/2016  
28/2/2017 • 23/5/2017

**Horaires**  
De 9h30 à 17h30

**Participants**  
De 3 à 6 personnes

# 80€

Contactez Valérie Délice  
03 64 60 60 41

*Nous revenons sur vos sites pour les finaliser, les améliorer afin que le référencement naturel soit optimal. Nous revenons sur vos questions ; nous identifions les pistes d'améliorations, les réseaux sociaux, les blogs, etc.*

**1 Correction**  
Diagnostic des sites web  
Correction des anomalies  
Réponses aux questions

**2 Finalisation**  
• Finalisation des contenus

**3 Aller plus loin**  
• Soigner le référencement naturel  
• Les outils Google  
• Blogs et réseaux sociaux  
• Introduction à l'e-réputation  
• Google Analytics



# Améliorez votre visibilité

## ► module 1 analysez l'audience



### Objectif

Observer et comprendre l'audience de son site facilement, rapidement et en autonomie.



### Pré-requis

Être un acteur du tourisme qualifié.  
Avoir un code GoogleAnalytics installé sur son site.



### Pour qui

Gestionnaire d'hébergement, de sites accueillant des visiteurs, associations.

## En pratique



### Dates

20/10/2016 • 13/12/2016  
23/2/2017 • 16/5/2017



### Horaires

De 14h à 16h



### Participants

De 3 à 6 personnes

# 40€

Contactez Valérie Délice  
**03 64 60 60 41**

*En 2h, vous apprenez à manipuler Google Analytics, nous identifions les données importantes et leurs significations avant d'analyser le comportement des internautes.*

## 1

### Présentation de Google Analytics

- Présentation de l'outil
- Fonctionnement
- Interface

## 2

### Comprendre les données

- Les visites
- Les visiteurs uniques
- Le taux de rebond
- Les pages vues

## 3

### Les données secondaires

- Les sources
- Les mots clés
- Les sites référents
- Région de connexion
- Durée de la visite

## 4

### Le tableau de bord

- Fonctionnement
- Création

# Améliorez votre visibilité

## ► module 2 gérez votre e-réputation



### Objectif

Devenir proactif dans la collecte et les réponses aux avis.



### Pré-requis

Être un acteur du tourisme qualifié.



### Pour qui

Être site touristique, chambre d'hôtes ou hôtel.

## En pratique



### Dates

8/11/2016 • 26/1/2017  
4/4/2017 • 13/6/2017



### Horaires

De 14h à 16h



### Participants

De 6 à 15 personnes

# 40€

Contactez Valérie Délice  
03 64 60 60 41

*Vous apprenez à être présents sur TripAdvisor et à répondre aux avis de vos clients.*

## 1

### L'influence des avis

- Qui laisse les avis, qui les lit ?
- L'influence des avis
- Où sont les avis ?

## 2

### Comment gérer sa e-réputation

- Construire sa stratégie
- Surveiller
- Qu'est-ce que TripAdvisor
- Inscription à TripAdvisor

## 3

### Répondre aux avis

- Le bon comportement
- Le bon message
- Exemple concret
- Mise en pratique, mise en situation
- Les erreurs à ne pas commettre

## 4

### Susciter le dépôt d'avis

- Dans quel but ?
- Les différentes méthodes



# Formations SIM (Système d'Informations Marketing)

Formation SIM débutant

Formation au module accueil



réservé aux  
Offices de Tourisme



# Formation SIM débutant



## Objectif

Maîtriser toutes les composantes de saisie et de gestion de l'information touristique de son territoire.



## Pré-requis

Être adhérent à la Commission OTSI de l'Oise.



## Pour qui

Salariés des Offices de tourisme de l'Oise.

## En pratique



### Dates

Sur demande



### Participants

De 2 à 5 personnes



0€

Compris dans la cotisation  
Commission OTSI de l'Oise

Contactez Valérie Délice

03 64 60 60 41

*Un programme pour découvrir les fonctionnalités de saisie et gestion de l'information : rechercher une offre, enregistrer une manifestation ou un restaurant de votre territoire, créer un listing d'offres à remettre à vos clients ou adhérents...*

1

- **Découverte du SIM** : bordereau, offre, onglet, granule, champs...
- Paramétrage des champs de recherche et de listing des offres
- Paramétrage de recherches prédéfinies

2

- **Saisie** dans les bordereaux Fêtes et Manifestations (FMA), Restaurants (RES) et la médiathèque
- Sélectionner des offres et faire des paniers
- Paramétrage de recherches prédéfinies

3

- **Extraction de données** sur des modèles Word, Excel, Etiquettes et courrier
- Réaliser un **mailing papier**



# Formation au module accueil



## Objectif

Être en mesure de tenir et analyser les statistiques de fréquentation de sa structure

## Pré-requis

Être adhérent à la Commission OTSI de l'Oise

## Pour qui

Salariés des Offices de tourisme de l'Oise.

## En pratique

 **Dates**  
Sur demande

 **Participants**  
De 3 à 15 personnes

 **0€**

Compris dans la cotisation  
Commission OTSI de l'Oise

Contactez Valérie Délice  
**03 64 60 60 41**

*Toutes les clés pour appréhender les possibilités du module accueil et redéfinir sa stratégie de Gestion de la Relation Client.*

## 1 Module accueil : une interface de contact avec le visiteur :

- **Analyse du demandeur et de la demande :**
- Savoir d'où il vient, qui il est, ce qui l'intéresse sur mon territoire
- **Répondre à la demande :**
- Rechercher une ou des offres correspondantes à sa demande, lui permettre de choisir parmi une sélection personnalisée

## 2 Statistiques accueil : Outil d'aide à l'orientation stratégique :

- A quoi servent les statistiques ?
- Créer une statistique répondant à mes besoins
- Enregistrer les statistiques récurrentes pour se faciliter la tâche (avant AG par exemple)
- Les différentes possibilités d'analyse de statistiques

# Se vendre

Gérez vos disponibilités  
outil OpenPro



# Gérez vos disponibilités outil OpenPro



## Objectif

Être autonome sur la vente et réservation de son activité.

## Pré-requis

Être un acteur du tourisme qualifié.

## Pour qui

Gestionnaire d'hébergement, de sites accueillant des visiteurs, associations.

## En pratique

**Dates**  
Sur demande

**Participants**  
De 1 à 3 personnes

à partir de

**50€**

par an

Contactez Valérie Délice  
**03 64 60 60 41**

*Durant une demi-journée, vous êtes formé chez vous, en one-to-one, au paramétrage de l'outil de gestion de disponibilités et de réservation en ligne afin d'être sur la Place de Marché.*

## 1 Paramétrage

- Les codes et identifiants
- Créer et paramétrer ses hébergements (photos, descriptifs)
- Entrer et gérer ses disponibilités et tarifs
- Gérer les réservations

## 2 Options supplémentaires

- Intégrer le widget de réservation sur son site
- Distribuer son offre auprès des distributeurs
- Gérer et suivre le paiement en ligne



# Autres formations

Accueillez vos clients en anglais



# Accueillez vos clients en anglais



## Objectif

Être capable d'accueillir ses clients anglophones.



## Pré-requis

Être un acteur du tourisme qualifié.

*Pour les porteurs de projets qui souhaitent bénéficier du tarif adhérent Gîtes de France : avoir obtenu un avis favorable de la commission pour une future labellisation Gîtes de France.*



## Pour qui

Gestionnaires, exploitants ou porteurs de projets d'hébergements.

## En pratique



### Dates

**Session 1** : 8, 15, 22, 29 novembre, 6 et 13 décembre 2016

**Session 2** : 7, 14, 21, 28 mars, 7 et 11 avril 2017



### Horaires

De 9h à 16h

**80€**

la journée  
soit 480€  
le cursus



## Adhérent Gîteois

50€ jour - 300€ cursus

Contactez Valérie Délice

**03 64 60 60 41**

*Dates limites d'inscription suggérées  
(pour délai de retour des OPCA) :*  
23 septembre 2016 pour la session 1,  
20 janvier 2017 pour la session 2

*Durant 6 jours non consécutifs, vous apprenez les bases de l'accueil en anglais. Les formations sont dispensées directement sur un site d'hébergement, avec des activités variées en contexte de jeux de rôles spécialisés métiers. Les groupes sont restreints et tout est mis en œuvre pour apprendre dans les meilleures conditions. Un test est effectué avant et après le cursus de formation afin d'évaluer votre progression. Possibilité de passer un examen BULATS (type TOEIC) afin d'attester de votre niveau.*

## 1 Production et compréhension orale

- Conversations quotidiennes
- Reformulations
- Contacts visiteurs, clients
- Communications par téléphone
- Directions, parcours d'acheminement
- Conseils, informations
- Commandes, réservations
- Négociation de tarifs, méthodes de paiement
- Réclamations
- Sites touristiques clefs environnants
- Compréhension et production écrite
- Lettres professionnelles, courriels, mémos
- Formulaires
- Utilisation de la langue quotidienne
- Conversations, actualité
- Vie quotidienne
- Tourisme, déplacements à l'étranger

## 2 Contenu grammatical

- Chiffres, dates, heures, prix
- Prépositions de temps et de lieu
- Les temps de base
- Les marqueurs de temps FOR / SINCE / AGO...
- Les questions / réponses de base
- Les comparatifs / superlatifs
- Les impératifs
- Les conseils
- Les modaux et leurs équivalents
- Les conditionnels

# Calendrier formations

|   | 2016        |      |      |      | 2017  |         |      |       |     |      |         |      |       |
|---|-------------|------|------|------|-------|---------|------|-------|-----|------|---------|------|-------|
|   | sept.       | oct. | nov. | déc. | janv. | février | mars | avril | mai | juin | juillet | août | sept. |
| Créez votre site internet<br>Jour 1 Concevez votre site                               | 27          |      | 24   |      | 31    |         |      | 27    |     |      |         |      |       |
| Créez votre site internet<br>Jour 2 Créez votre site                                  |             | 11   |      | 8    |       | 14      |      |       | 11  |      |         |      |       |
| Créez votre site internet<br>Jour 3 Finalisez votre site                              |             | 25   |      | 15   |       | 28      |      |       | 23  |      |         |      |       |
| Améliorez votre visibilité sur internet<br>Module 1 Analyser l'audience de votre site |             | 20   |      | 13   |       | 23      |      |       | 16  |      |         |      |       |
| Améliorez votre visibilité sur internet<br>Module 2 Gérez votre e-réputation          |             |      | 8    |      | 26    |         |      | 4     |     | 13   |         |      |       |
| Formation SIM débutant  | sur demande |      |      |      |       |         |      |       |     |      |         |      |       |
| Formation au module accueil   | sur demande |      |      |      |       |         |      |       |     |      |         |      |       |
| Gérez vos disponibilités : OpenPro  | sur demande |      |      |      |       |         |      |       |     |      |         |      |       |
| Accueillez vos clients en anglais   |             |      | S1*  |      |       |         |      | S2*   |     |      |         |      |       |

• S1 : 8, 15, 22 et 29/11/2016, 6 et 13/12/2016

• S2 : 7, 14, 21 et 28/3/2017, 7 et 11/4/2014



# Conditions Générales de Vente

## CONDITIONS OISE TOURISME

### CONDITIONS TARIFAIRES ET INSCRIPTIONS

L'ensemble des formations organisées et proposées par Oise Tourisme ADRT en 2016 et 2017 sont ouvertes aux acteurs touristiques du département de l'Oise.

### TARIFICATION

Oise Tourisme A.D.R.T. facture à l'occasion de toutes les formations et journées techniques le tarif affiché dans le catalogue millésimé 2016-2017. La convention de stage ainsi que le règlement intérieur sont adressés au stagiaire dès réception de l'inscription à une formation.

Ce tarif s'entend par jour et par personne, il correspond aux diverses prestations (frais pédagogiques, accueil café et frais de salle éventuels).

L'inscription à une formation devient ferme lorsque Oise Tourisme A.D.R.T. reçoit la convention signée ainsi que le règlement de la formation. Toute demande téléphonique ou écrite n'est reconnue par l'A.D.R.T. que comme une prise d'option et en aucun cas une inscription définitive.

### IMPORTANT

Oise Tourisme est enregistré comme organisme de formation sous le numéro : 22 60 02929 60

Toute annulation doit être notifiée à l'A.D.R.T. par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception de la part de la coordinatrice des formations : [valerie.delice@oisetourisme.com](mailto:valerie.delice@oisetourisme.com)

L'annulation émanant du stagiaire entraîne, les retenues suivantes :

50% du montant de la formation seront facturés si le désistement intervient moins de 7 jours avant la rencontre (devis signés avec les intervenants ou consultants externes à J-7 à minima).

La totalité du montant de la formation sera facturée en cas d'absence non justifiée.

Par ailleurs, nous nous réservons le droit d'annuler le stage proposé si le nombre d'inscriptions est insuffisant.

Le règlement déclenche la réservation ferme comme stipulé par mail par la coordinatrice formation dès inscription.

La facture acquittée est adressée à l'issue de la formation.

### Réclamation

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'A.D.R.T., moins de 7 jours après la fin de la formation, par lettre recommandée avec accusé de réception, et peut être signalée par écrit, éventuellement à l'organisateur de la formation.

# Informations pratiques

## Oise Tourisme

📍 22, place de la Préfecture  
60000 Beauvais



## Contact

Valérie DELICE  
coordinatrice formation  
☎ 03 64 60 60 41  
✉ [valerie.delice@oisetourisme.com](mailto:valerie.delice@oisetourisme.com)

## Site web dédié aux pros

🌐 [www.oisetourisme-pro.com](http://www.oisetourisme-pro.com)

### Conception

Oise Tourisme - novembre 2016  
📍 22 place de la Préfecture - BP 80822 - 60008 Beauvais Cedex  
☎ 03 64 60 60 60  
✉ [contact@oisetourisme.com](mailto:contact@oisetourisme.com)

### Impression

L'Artésienne





# Diag 60

un audit gratuit de votre site web  
pour vous guider dans votre stratégie

- Le Diag60 est un service entièrement gratuit proposé par Oise Tourisme.
- Un spécialiste audite votre site web, en analyse les forces, les faiblesses et dégage des axes d'améliorations.
- De nombreux critères sont analysés, du référencement Google à l'esthétisme du site en passant par les réseaux sociaux et la e-réputation.



Inscrivez-vous vite sur

[www.diag60.com](http://www.diag60.com)

**Oise Tourisme**  
Agence de Développement  
et de Réservation Touristiques  
22, place de la Préfecture - BP80822  
60008 Beauvais Cedex  
**[www.oisetourisme.com](http://www.oisetourisme.com)**  
n° d'immatriculation 22 60 02929 60