



Actea

Formation Conseil

Présentation

Actea Formation Conseil



1

www.actea-formation.com

Actea Formation Conseil - 44 Chemin de Gardera
40300 PEYREHORADE

☎ 06 66 20 81 37 - ✉ acteaformation@gmail.com

Siret 80108939200014 – Déclaration d'activité 72 40 01103 40



Présentation du prestataire ACTEA FORMATION CONSEIL

❖ Domaines d'expertises

Expériences opérationnelles dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie : 15 années spécifiquement dans le domaine du tourisme dont 7 années passées au sein du groupe Pierre et Vacances

- ❖ Directrice de sites
- ❖ Référente qualité démarche de service Pierre et Vacances Ouest
- ❖ Participation à la création de la GRC client du groupe en consulting interne
- ❖ Auditrice interne sur la démarche de service clients des sites zone OUEST

2

Depuis janvier 2014, création de l'organisme ACTEA FORMATION CONSEIL, spécialisé dans la conception et l'animation de formations sur-mesure sur les thèmes liés à la GRC, accueil, vente et sur le management /RH :

- ❖ Améliorer ma gestion de la relation client et mes ventes : CRT LIMOUSIN
- ❖ Améliorer ma gestion de la relation client et mes ventes (année 1), suivie de « évaluer ma démarche qualité » (année 2) : OFFICE DE TOURISME DE BAYONNE
- ❖ Améliorer ma démarche commerciale (2015), suivie de « Commercialiser à destination de la clientèle groupes » (2016) : Association TERRE ET CÔTE BASQUES ST JEAN DE LUZ/HENDAYE
- ❖ L'accueil physique, téléphonique et en situation de guidage : GROTTE DE SARE (3 ans)
- ❖ Améliorer ma gestion de la relation client et mes ventes – FAFIH BORDEAUX
- ❖ Accompagner mes prestataires à la mise en place de leur GRC – AIN TOURISME
- ❖ Garantir une qualité d'accueil constante pour mes clients – CRDTA AUVERGNE

Missions de conseil dans le marketing touristique, la stratégie et la structuration de territoires en tant que prestataire DLA :

- ❖ Plan marketing 2015 - Création de la marque « LandStyle » – Club du Littoral CDT des Landes
- ❖ Structuration, gouvernance et plan d'actions 2016 – Pays Landes Chalosse Tourisme (6 OT)
- ❖ Organisme référencé diagnostics et accompagnements RH – FAFIH BORDEAUX

Missions d'audits pour le cabinet 2BG QUALITE :

- ❖ Visites mystères grille de classement qualité label « échappées belles » CRT LORRAINE
- ❖ Classement Atout France meublés, châteaux, hôtels

Formatrice spécialisée en marketing touristique et GRC en école de commerce cycle Bachelor Marketing touristique & Master 2 projets événementiels touristiques :

- ❖ Formasup Campus – Bordeaux
- ❖ ESC PAU
- ❖ TALIS FORMATION

COACH PROFESSIONNELLE CERTIFIEE – Membre EMCC

- ❖ Spécialisée dans l'accompagnement des dirigeants du tourisme

Actea Formation Conseil - 44 Chemin de Gardera

40300 PEYREHORADE

☎ 06 66 20 81 37 - ✉ acteaformation@gmail.com

Siret 80108939200014 – Déclaration d'activité 72 40 01103 40



❖ Expertise dans le secteur du tourisme

Nombreuses missions occupées exclusivement dans le secteur du tourisme : guide touristique, accompagnatrice, conseillère en séjour, responsable commerciale, directrice de structures touristiques et formatrice interne.

Très bonne connaissance des différents acteurs institutionnels et privés (responsable filière socio pro hébergeurs Pays Basque, membre du comité de direction de l'Office de tourisme de St Jean de Luz participation au PLFI de Terre et Côte Basques de 2008 à 2013).

Membre du bureau de l'association des professionnels de Terre et Côte Basques et responsable filière conseil.

Connaissances fine des grilles d'audit qualité et des objectifs et enjeux associés.

❖ Compétences mobilisées

- Travail en mode projet.
- Diagnostic des besoins.
- Analyse de situations et cas pratiques.
- Mise en place d'outils opérationnels facilement transférables.
- Conception d'outils d'évaluation.
- Personnalisation et adaptation à des structures aux activités et tailles différentes : chambres d'hôtes, hôtels indépendants et affiliés, OT, sites touristiques, ...

❖ Capacité à assurer la mixité des publics

Formatrice issue de l'opérationnel ayant travaillé dans différents secteurs privés du réceptif du commercial et la direction de sites.

Membre du comité de direction de l'Office de tourisme de St Jean de Luz pendant 6 ans.

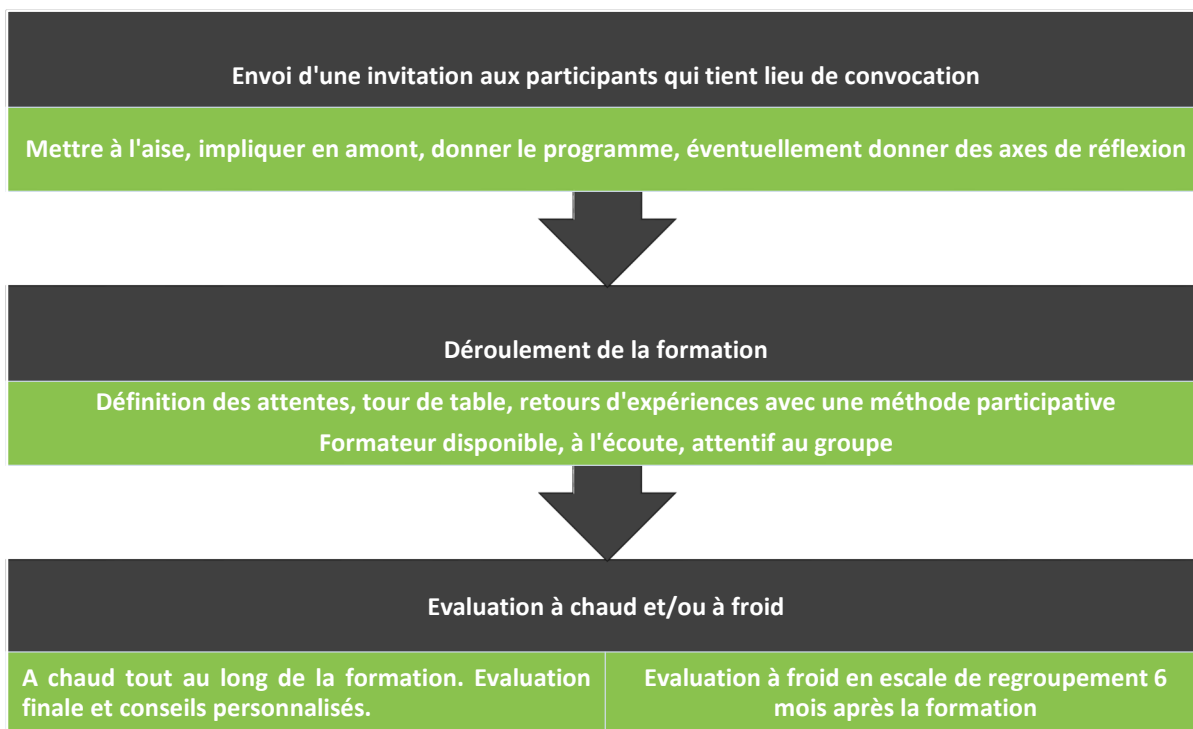
En synthèse : connaissance à la fois des professionnels privés, de leurs attentes et leur organisation, et des institutionnels dans leur démarche et leur vision.

❖ Capacité à s'approprier la démarche et les axes forts du positionnement marketing du territoire ou du site

- ❖ Référente qualité démarche client chez Pierre et Vacances Ouest
- ❖ Capacité à élaborer la démarche de structuration d'une marque
- ❖ Expérience dans la gestion marketing et commerciale



❖ Organisation & déroulement de la formation



4

Un questionnaire de satisfaction sur la formation est remis à chaque stagiaire le dernier jour de la formation. Un suivi est prévu avec le client, afin de mesurer l'action de formation par rapport aux objectifs initiaux. Une grille d'évaluation remplie par le formateur pour chaque stagiaire peut être proposée et transmise au commanditaire selon la nature des formations afin de mesurer l'impact et les résultats de la pédagogie transmise.

❖ Atouts

- ❖ Connaissance et expertise dans les métiers du tourisme
- ❖ Mobilité nationale
- ❖ Expérience dans la stratégie de marque
- ❖ Participation en tant qu'acteur socio-professionnel à l'élaboration de la marque Terre et Côte Basque et au PLFI Sud Pays Basque
- ❖ Formatrice titulaire d'un diplôme de formateur et d'un Master RH, et psychologie
- ❖ Formations/action tournées vers l'opérationnel avec de nombreuses mises en situation et cas pratiques



Actea

Formation Conseil

❖ Quelques références



Comité
Départemental
du Tourisme
des Landes

Accompagnement réalisation du plan marketing du Club du Littoral



TERRE & CÔTE BASQUES

PAYS DE SAINT-JEAN-DE-LUZ - HENDAYE

Action de formation des équipes sur la relation client et la commercialisation du territoire (12 Offices de tourisme)

5



Formation GRC et qualité en vue de l'obtention de la marque qualité tourisme



Plan de formations 2014/2015 : conception d'un module sur-mesure sur la GRC



Formation gestion de la relation client, accueil et guidage



PÔLE PROFESSIONNALISATION
AUVERGNE RHÔNE-ALPES

Rhône-Alpes

Garantir une qualité d'accueil constante

Aintourisme



Accompagner mes prestataires dans la mise en place de leur GRC



Retour aux Saveurs

Accompagnement à la structuration du territoire, mise en place de la gouvernance et organisation des équipes

Actea Formation Conseil - 44 Chemin de Gardera

40300 PEYREHORADE

☎ 06 66 20 81 37 - ✉ acteaformation@gmail.com

Siret 80108939200014 – Déclaration d'activité 72 40 01103 40



Programme de formation

Module spécifique aux chambres d'hôtes

« Gérer sa relation client : stratégies
et outils pour conquérir et fidéliser sa
clientèle »

EIRL Magali Ménard
Actea Formation Conseil
44 Chemin de Gardera
40300 PEYREHORADE
06 66 20 81 37

acteaformation@gmail.com

www.actea-formation.com

Public visé

Gérant.es de chambres d'hôtes

Pré requis

Aucun

Durée

2 journées

Pédagogie

Interactive et participative avec mises en situations, tests d'autodiagnostic et retours d'expériences.

Utilisation du Paperboard, Powerpoint et fiches pratiques.

Évaluation

Auto-évaluation sous forme de tests d'autodiagnostic et cas pratiques.

Lieu

A définir avec le commanditaire

Dates

A définir avec le commanditaire

Tarif

2000 € HT pour les 2 journées de formation, frais de dép. en sus.

4 à 16 participants.

Gérer sa relation client : stratégies et outils pour conquérir et fidéliser sa clientèle

Objectifs pédagogiques

- Comprendre l'importance de l'image et la notoriété sur la relation client
- Soigner sa e-réputation sur les différents canaux d'information client
- Identifier les pratiques permettant de vendre plus et mieux
- Définir une segmentation client en lien avec sa stratégie
- Mettre en place une base de données qualifiée
- Définir le parcours client et les outils associés
- Construire un plan d'actions en lien avec sa stratégie et ses cibles

Programme

- 1. Comprendre l'importance de l'image pour le développement commercial & la fidélisation client**
 - Effectuer le bilan « qualité » de son site : image perçue par le client par rapport à l'image voulue (autodiagnostic GRC)
 - Mesurer l'e-réputation du site sur les différentes plateformes d'information client (atelier pratique)
 - Mettre en place des actions correctrices
- 2. Mettre en place une stratégie de commercialisation**
 - Ecouter ses clients pour mieux identifier leurs besoins et y répondre efficacement
 - Améliorer le processus de vente par l'apport de techniques de négociation commerciale et de communication relationnelle
 - Choisir le bon intermédiaire, trouver l'équilibre entre les OTA, les labels et la vente directe
- 3. Identifier sa stratégie de GRC et les outils à mettre en place**
 - Définir sa stratégie en matière de GRC : prospection, fidélisation, optimisation...et construire une base de données segmentée (atelier pratique)
 - Mesurer le parcours client de la planification du séjour jusqu'au retour
 - Identifier les différentes actions de marketing direct (emailing, campagnes facebook, instagram, etc...)
- 4. Définir les outils de la GRC et construire son plan d'actions 2018**
 - Définir les outils associés à chaque étape de la relation client : avant, pendant, et après séjour (atelier pratique)
 - Choisir les outils appropriés à sa stratégie et ses moyens

Remise d'un livret de fin de formation avec avancée pédagogique et autodiagnosics

Formation action : mises en situation, travaux pratiques personnalisés en lien avec sa structure

Élaboration et transmission d'outils et fiches pratiques opérationnels transférables au quotidien



DIAGNOSTIC & ACCOMPAGNEMENT

Gérant.es Chambres d'hôtes

Diagnostic GRC
qualité, et ereputation

Accompagnement personnalisé

Cet accompagnement s'adresse à toute personne désireuse d'avancer rapidement dans la gestion de son site et d'obtenir des résultats efficace. Par une phase de diagnostic puis d'accompagnement, je cible avec vous l'essentiel pour mettre en place des actions concrètes, avec retour sur investissement.

EIRL Magali Ménard
Actea Formation Conseil
44 Chemin de Gardera
40300 PEYREHORADE
06 66 20 81 37

acteaformation@gmail.com

www.actea-formation.com

Public visé

Gérant.es de chambres d'hôtes

Pré requis

Aucun

Durée

A Définir avec le commanditaire

Méthode

Diagnostic conçu par le consultant, inspiré des grilles qualité.

Coach certifié
Professionnel expert en GRC et qualité

Lieu

A distance ou sur place selon l'emplacement du site.

Dates

A définir avec le commanditaire

Tarif

40 € TTC / heure

Diagnostic et accompagnement personnalisé GRC, qualité, ereputation & commercialisation

Phase 1 - Diagnostic

- Diagnostic GRC - qualité – Evaluer ses outils de gestion de la relation client et identifier les axes de progression
- Diagnostic commercialisation : évaluer l'efficacité des différents canaux de distribution (ratios de performance, degré d'atteinte des objectifs fixés, % de CA ...) et identifier ceux à conserver, optimiser, ou abandonner.
- Diagnostic E-réputation : évaluer la visibilité du site et les avis des clients et prospects. Identifier les axes de progression.

L'objectif de cette phase est de réaliser plusieurs diagnostics permettant d'évaluer la structure à différents niveaux : GRC, qualité, commercialisation, E-réputation. Le consultant avec son client vont identifier les axes de progression et fixer un cap avec des objectifs concrets, réalisables.

Phase 2 – accompagnement individualisé

1. Identification des axes de progression sur les 3 items
2. Définition et écriture du plan d'actions
3. Accompagnement à la mise en œuvre

Durant cette phase, la consultante accompagne à la construction et la réalisation du plan d'action. Elle fournit tous les documents nécessaires à sa réalisation et les fiches outils correspondantes. Elle formalise avec le/la gérant.es les actions à réaliser.

Elle accompagne le/la gérant.e dans sa réalisation concrète du plan d'actions par des entretiens téléphoniques régulières, et la transmission de conseils personnalisés.

L'objectif de cette phase est de favoriser l'autonomie et la capacité d'action du dirigeant par la transmission d'outils concrets et un coaching personnel.

Remise de tous les documents et outils par email.

Echange par skype, téléphone, drive (GOOGLE), messenger

Possibilité de souscrire uniquement pour le diagnostic.



Programme de formation

Module de sensibilisation spécifique aux chambres d'hôtes

« Commercialiser efficacement son
site »

EIRL Magali Ménard
Actea Formation Conseil
44 Chemin de Gardera
40300 PEYREHORADE
06 66 20 81 37

acteaformation@gmail.com

www.actea-formation.com

Public visé

Gérant.es de chambres d'hôtes

Pré requis

Aucun

Durée

½ journée

Pédagogie

Interactive et participative.
Utilisation du Paperboard, Powerpoint et fiches pratiques.

Lieu

Office de tourisme partenaire.

Dates

A définir avec le commanditaire

Tarif

500 € HT pour les 4 heures de formation, comprenant les frais pédagogiques.

Frais de déplacement, et restauration en sus.

Nombre de participants libre.

Commercialiser efficacement son site

Objectifs pédagogiques

- Identifier le parcours client avant, pendant, après séjour,
- Définir sa stratégie de commercialisation en fonction de ses clients et sa stratégie de GRC
- Faire le « tri » entre les différents intermédiaires et identifier les points avantages et inconvénients de chacun
- Les principaux outils de marketing direct

Programme

1. Identifier Le parcours client

- Prendre conscience du cycle de la relation client avant, pendant, après séjour
- Quels sont les outils associés ?

2. Définir sa stratégie de commercialisation

- Les différents intermédiaires, leurs avantages et inconvénients
- Comment faire son choix ? Fixer des critères objectifs.
- Définir une stratégie. Une stratégie, mais quelle stratégie ? Comment y voir plus clair.

La formatrice utilisera des cas présents pour leur établir un diagnostic et des préconisations, ainsi que des illustrations issues de sa propre expérience.

Remise du PowerPoint de présentation

Formation suivie d'un échange, questions / réponses pour approfondir le sujet.