

2024

GUIDE DES ATELIERS PROFESSIONNELS

ATELIERS HÉBERGEURS
ATELIERS NUMÉRIQUES
HAUT-BUGEY TOURISME VOUS ACCOMPAGNE

*S'informer, échanger, mettre en pratique
pour mieux vendre sa prestation*

**HAUT
BUGEY**

TOURISME

Montagnes du Jura

VENEZ
**BOUGER
OSEZ**
BULLER

RÔLE DE L'OFFICE DE TOURISME

Ses missions	page 3
Ses missions envers ses partenaires	page 3

LES AVANTAGES DU PARTENARIAT

Etre partenaire en 2024	page 4
Souscrire un partenariat	page 4

A NOTER DANS VOS AGENDAS

Eductour «été» le 6 juin secteur Nantua	
Réunion «classement des meublés de tourisme» le 27 juin	
Eductour «hiver» le 14 novembre secteur Hauteville	

LES ATELIERS HÉBERGEURS

Atelier fiscalité par KPMG	page 6
Cours d'anglais par Michael Sinclair	page 6
Stratégie de commercialisation par Marie Dupraz	page 7
Accueillir la clientèle professionnelles par Marie Dupraz	page 8
Optimiser l'expérience client par Marie Dupraz	page 9
Générer une relation de confiance avec ses clients par Marie Dupraz	page 10
Réduire l'impact environnemental de sa location de vacances par Marie Dupraz	page 11

LES ATELIERS NUMÉRIQUES

Ajouter l'offre touristique de proximité sur son site web	page 13
Boostez la visibilité de votre entreprise sur LinkedIn	page 13
Bonnes pratiques pour un niveau avancé sur Facebook	page 13
Gestion réseaux sociaux et avis clients : gagnez du temps ! ...	page 14
Mieux vendre son hébergement sur Internet et en direct	page 14
Mieux vendre son offre de loisirs sur Internet et en direct	page 14

MODALITÉS D'INSCRIPTION

.....	page 15
-------	---------

RÔLE DE L'OFFICE DE TOURISME

SES MISSIONS

- Accueil et information des touristes sur le Haut-Bugey
- Communication et marketing touristique du territoire en coordination avec les acteurs touristiques départementaux, régionaux et nationaux
- **Coordination des acteurs touristiques locaux et animation du réseau des partenaires**
- Elaboration et mise en œuvre de la politique locale du tourisme dans les domaines des services touristiques, de l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs, des études, de l'animation des loisirs, de l'organisation de fêtes et de manifestations culturelles
- **Accompagnement et conseil des acteurs locaux du tourisme, animation d'ateliers de professionnalisation**
- Commercialisation de prestations de services touristiques et de produits packagés
- Vente de produits en boutique valorisant le territoire

SES MISSIONS ENVERS SES PARTENAIRES

Animer, fédérer, développer, promouvoir...

Les offices de tourisme ont pour objectif de mettre en valeur leur territoire.

En collaboration avec les acteurs touristiques locaux, l'office de tourisme Haut-Bugey participe à la promotion du territoire.

Les outils Internet sont aujourd'hui privilégiés et permettent l'accès à un plus large éventail d'informations touristiques.

L'office de tourisme accompagne les professionnels, porteurs de projets et les renseigne sur les démarches à effectuer pour les demandes de classement et de labellisation.

Il les informe sur ses actions, tout au long de l'année :

> via son site pro

<https://pro.hautbugey-tourisme.com/>

> par l'envoi des newsletters professionnelles

> lors des rencontres du tourisme été/hiver



LES AVANTAGES DU PARTENARIAT

ÊTRE PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ EN 2024,

c'est intégrer notre réseau et participer activement au développement touristique de notre territoire Haut-Bugey au bénéfice de votre activité.

En tant que partenaire de Haut-Bugey Tourisme, nous sommes à vos côtés pour :

- promouvoir vos produits et activités
- accroître votre visibilité auprès de vos clients et partenaires
- partager notre connaissance de l'offre du territoire et de ses événements
- vous conseiller et vous accompagner dans le développement de votre activité par l'intermédiaire, notamment, **d'ateliers hébergeurs et d'ateliers numériques gratuits**
- bénéficier d'une mise en réseau des acteurs touristiques

Vous êtes l'interlocuteur prioritaire de l'office de tourisme dans ses actions :

- de développement,
- de commercialisation de prestations, de journées et de séjours packagés,
- d'animation

SOUSCRIRE UN PARTENARIAT

Vous n'êtes pas encore partenaire de l'office de tourisme

mais souhaitez le devenir pour bénéficier de tous ses services ?

Retrouvez les avantages, tarifs, modalités, le guide du partenaire et souscrivez en ligne :

<https://pro.hautbugey-tourisme.com/devenir-partenaire/>



NOTEZ DANS VOS AGENDAS

Eductour
SECTEUR NANTUA

Jeudi 6 juin

Eductour
SECTEUR HAUTEVILLE

Jeudi 14 novembre

Réunion
**CLASSEMENT DES
MEUBLÉS DE TOURISME**
Jeudi 27 juin de 9h à 12h

PROGRAMME ATELIERS HÉBERGEURS

Contact : Haut-Bugey Tourisme - Christelle Lombard
tél 06 44 81 83 69
c.lombard@hautbugey-tourisme.com

Intervenant : **CABINET KPMG**

LA LOCATION EN MEUBLÉ : ASPECTS JURIDIQUES ET FISCAUX

Public concerné :

Propriétaire ou gestionnaire d'un hébergement touristique meublé et particulier ayant un projet de location meublée, gîte classé ou non

Objectifs :

- Maîtriser les principales spécificités fiscales et juridiques propres à la location en meublé
- Déterminer le régime fiscal le plus favorable pour ses locations meublés / activités de parahôtellerie et de gîtes
- Focus sur les différents changements législatifs (Guichet unique, loi de finances)



10 participants maximum

COURS D'ANGLAIS - jeudi 14 mars de 9h à 12h

Intervenant : **MICHAEL SINCLAIR**

La formation se déroulera en groupes de discussion avec une présentation du langage et vocabulaire. Le reste sera abordé en pratique, pour vous mettre à l'aise, et pour assurer que vous soyez préparé pour les futurs échanges avec les clients. L'atelier est ouvert à tous les niveaux, et sera principalement orienté vers la communication à l'oral.

Public concerné :

Propriétaire d'un hébergement touristique ayant un niveau débutant/intermédiaire en anglais

Programme :

- 1. L'accueil en anglais** : comment être poli; accueillir; répondre aux questions; présenter l'établissement
- 2. Ah zut !** comment gérer les problèmes courants; comment expliquer une situation; comment arrondir les angles
- 3. Mises en situation** : réponses aux questions clés; comment présenter la région et les activités touristiques du territoire



10 participants maximum

RENOUVELER SA STRATÉGIE DE COMMERCIALISATION

mercredi 10 avril de 9h à 12h30 et de 14h à 17h

Intervenante : MARIE DUPRAZ - Cabinet 15août

La commercialisation en ligne – en 2024 - peut paraître pour les «early adopter» un territoire connu dans lequel ils ont des repères et savent s'adapter aux évolutions constantes. Pour les autres - ceux de la majorité tardive qui suivent le mouvement parce qu'ils n'ont plus d'autres choix – la commercialisation en ligne peut sembler être une jungle difficilement accessible.

Objectifs :

- Les chiffres clés du secteur viendront expliciter et illustrer les grands enjeux du thème et permettront aux participants de comprendre l'évolution des attentes des clientèles et de leurs comportements d'achat.
- Cette formation leur permettra également d'identifier les principaux acteurs afin de définir une stratégie de commercialisation en adéquation avec leurs objectifs et leurs valeurs.
- Nous verrons également les outils qui permettent de sortir de la dépendance des grands opérateurs pour diversifier leurs canaux de commercialisation.

Programme synthétique :

1. Contexte de la commercialisation en 2024

- Évolution du paysage de la commercialisation en ligne
- Identification des principaux défis
- Comprendre les attentes des clients

2. Panorama des principaux acteurs

- Identification des acteurs clés du marché
- Analyse de la stratégie actuelle des participants

3. Positionnement et tarification

- Importance de la tarification dans la stratégie de commercialisation
- Comment définir des tarifs en adéquation avec son positionnement

4. Elaboration d'une nouvelle stratégie de commercialisation

- Exercice de mise en pratique
- Savoir évaluer pour ajuster et piloter son activité



10 participants maximum

ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE PROFESSIONNELLE

jeudi 16 mai de 9h à 12h

Intervenante : MARIE DUPRAZ – Cabinet 15août

La formation «Accueillir la clientèle professionnelle» vise à renforcer les compétences des prestataires touristiques, notamment les hébergeurs et restaurateurs, dans la gestion et l'accueil des clients professionnels. Elle abordera les aspects spécifiques liés aux besoins des voyageurs d'affaires et des groupes professionnels.

Les participants apprendront à adapter leurs services pour répondre efficacement aux attentes de cette clientèle exigeante, favorisant ainsi la fidélisation et le développement de leur activité.

Programme synthétique :

1. Comprendre les attentes de la clientèle professionnelle

- Introduction aux différents profils de clients professionnels
- Analyse des besoins spécifiques des voyageurs d'affaires (individuels et groupes)

2. Optimiser les équipements, les prestations et les services

- Personnalisation des services en fonction des attentes professionnelles
- Aménagement des espaces et des équipements

3. Communication et relation client

- Les éléments clés pour une communication adaptée aux clients professionnels
- Création d'une expérience client mémorable pour la clientèle professionnelle



10 participants maximum

OPTIMISATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT DANS LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES - jeudi 19 septembre de 9h à 12h

Intervenante : MARIE DUPRAZ - Cabinet 15août

Cette formation vise à doter les hébergeurs touristiques, notamment les propriétaires de gîtes et chambres d'hôtes, des compétences essentielles pour améliorer la satisfaction de leurs clients. Axée sur des approches pratiques et adaptées au secteur, cette formation abordera les différents aspects clés liés à l'expérience client, du premier contact à la fidélisation.

Public concerné :

Propriétaire de meublé et chambres d'hôtes, hôteliers

Programme :

1. Analyse des attentes et des besoins spécifiques des clients

- Adopter les bonnes techniques pour recueillir et comprendre les feedbacks des clients

2. Optimisation du premier contact

- Identifier les bonnes stratégies d'accueil et de communication efficace
- Gestion des premières impressions pour créer une expérience positive dès l'arrivée

3. Personnalisation de l'Expérience

- Connaître les différentes approches pour personnaliser l'expérience client
- Utilisation des informations client pour offrir un service sur mesure

4. Gestion des situations délicates

- Identification des situations potentiellement délicates
- Techniques de résolution de problèmes et de gestion des plaintes

5. Fidélisation et réputation

- Importance de la fidélisation dans le secteur touristique
- Les leviers d'actions pour encourager les clients à revenir et à recommander



10 participants maximum

GRC : GÉNÉRER UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC VOS CLIENTS POUR DÉVELOPPER VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES

jeudi 17 octobre de 9h à 12h

Intervenante : MARIE DUPRAZ - Cabinet 15août

La GRC ne peut plus s'entendre comme la gestion ou l'administration d'une base de données clients animée de manière automatique et désincarnée. La qualité du lien avec les clients se construit à chaque étape du processus depuis la phase d'inspiration (en avant-vente) jusqu'à la fidélisation (à l'issue de la prestation).

Aussi, les prestataires touristiques ont à élaborer et valoriser une proposition de valeur différenciante et bâtir leur stratégie de commercialisation sur l'expérience client car les attentions personnalisées favorisent, in fine, la fidélisation des clients.

De plus, dans un contexte de perpétuelles évolutions des outils digitaux, les socioprofessionnels peuvent saisir cette opportunité pour optimiser leur temps et utiliser ces nouveaux outils afin de gagner en efficacité et en sérénité.

Objectifs :

- saisir les enjeux et les composantes d'une bonne GRC
- faciliter une organisation opérationnelle

Programme synthétique :

1. Les fondamentaux de la GRC

- Définition de la GRC et ses évolutions
- Les enjeux de la relation client dans le secteur du tourisme
- Les composantes d'une bonne GRC

2. Construire une proposition de valeur différenciante

- Identification des éléments clés qui rendent une proposition de valeur unique et attractive pour les clients
- Intégration de l'expérience client dans la construction de la proposition de valeur, pour favoriser la fidélisation

3. Optimisation des outils digitaux pour une GRC efficace

- Panorama des outils digitaux disponibles
- Choisir les outils adaptés à ses besoins

4. S'organiser pour une GRC réussie

- Les bonnes pratiques de gestion du temps
- Établir des processus clairs et efficaces



10 participants maximum

TRUCS ET ASTUCES POUR RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE SA LOCATION DE VACANCES

jeudi 12 décembre de 9h à 12h

Intervenante : MARIE DUPRAZ - Cabinet 15août

Le caractère écoresponsable du voyage est un critère important dans le choix et l'organisation du séjour.

L'engagement dans une démarche écoresponsable n'est donc plus une option pour les prestataires touristiques. Les clients attendent d'eux qu'ils soient des acteurs sincèrement engagés et qu'ils leur proposent de participer durant leur séjour ou leur visite à une démarche écoresponsable significative. Pour autant, celle-ci doit être cohérente, simple et ludique. Il est donc important de réfléchir à un plan d'actions global sur l'ensemble du parcours client et d'être pragmatiques et créatifs pour proposer des écogestes adaptés.

Programme :

1. Introduction à l'écoresponsabilité

- Présentation des enjeux environnementaux dans le tourisme
- Analyse des tendances du marché
- L'évolution des attentes des voyageurs écoresponsables

2. Trucs et astuces pour les locations de vacances

- Identification des écogestes adaptés
- Conseils pratiques pour réduire l'impact environnemental
- Approches créatives pour impliquer les clients

3. Plan d'action concret

- Développement d'un plan d'actions individuel



10 participants maximum



PROGRAMME ATELIERS NUMÉRIQUES

Contact : **Haut-Bugey Tourisme** - Bérengère Morel
tél 06 41 88 87 61
b.morel@hautbugey-tourisme.com

AJOUTEZ L'OFFRE DE PROXIMITE SUR VOTRE SITE WEB

lundi 4 mars de 14h à 16h30

Boostez le contenu de votre site web, facilement et gratuitement, avec de nouvelles pages qui enrichiront l'arborescence de votre site Internet comme :

- les activités à proximité,
 - les randonnées aux alentours
 - les prochaines manifestations
 - où dormir à proximité ?, où manger à proximité ?
- et beaucoup d'autres thématiques !



12 participants maximum

LINKEDIN, BOOSTEZ LA VISIBILITÉ DE VOTRE ENTREPRISE

lundi 22 avril de 14h à 17h

Rejoignez notre atelier inédit dédié à la promotion efficace de votre offre sur la plateforme professionnelle numéro un. Découvrez des astuces pratiques, des stratégies de contenu percutantes et des conseils pour développer votre réseau et attirer de nouveaux clients. Maximisez le potentiel de LinkedIn pour propulser votre entreprise vers de nouveaux sommets. Inscrivez-vous maintenant et commencez à bâtir une présence remarquée pour votre marque !



12 participants maximum

FACEBOOK, BONNES PRATIQUES POUR UN NIVEAU AVANCÉ

lundi 13 mai de 14h à 17h

Facile d'utilisation et gratuite, la page Facebook apporte visibilité et notoriété à votre activité. Clara, chargée de communication numérique, partagera avec vous plusieurs conseils pour une page Facebook optimisée et vous donnera des astuces pour valoriser votre activité via le réseau social numéro 1 en France. Au cours de l'atelier, elle abordera également des outils et des notions pour un niveau avancé tels que : Meta Business Suite, l'intelligence artificielle ou encore les différents outils de programmation.



12 participants maximum

GAGNEZ DU TEMPS DANS LA GESTION DE VOS RÉSEAUX SOCIAUX ET AVIS CLIENTS - lundi 7 octobre de 14h à 17h

Les réseaux sociaux et les avis clients sont essentiels mais vous manquez de temps pour vous en occuper ? Comment bien gérer votre temps passé au référencement sur Google ? Au cours de cet atelier, vous apprendrez comment fonctionne le référencement d'une fiche Google et quelles sont les bonnes pratiques à mettre en place pour rester en haut des résultats de recherche. Nous découvrirons également le logiciel Uska qui vous aide à gagner du temps.



12 participants maximum

MIEUX VENDRE SON HÉBERGEMENT SUR INTERNET ET EN DIRECT - lundi 4 novembre de 10h à 12h

Boostez vos réservations en ligne !

Vous possédez un meublé et vous souhaitez maximiser vos réservations (en directe et sans commission) tout en simplifiant le processus de vente ?

Participez à notre atelier exclusif sur la vente en ligne dédié aux hébergeurs.



12 participants maximum

MIEUX VENDRE SON OFFRE DE LOISIRS SUR INTERNET ET EN DIRECT - lundi 4 novembre de 14h à 16h

Boostez vos réservations en ligne !

Vous proposez une offre de loisirs et vous souhaitez maximiser vos réservations (en directe et sans commission) tout en simplifiant le processus de vente ?

Participez à notre atelier exclusif sur la vente en ligne dédié aux opérateurs de loisirs et prestataires d'activités.



12 participants maximum

MODALITÉS D'INSCRIPTION



- Gratuit pour les partenaires
- 75€ / pers. pour les non-partenaires
- Chaque atelier est limité à 2 personnes par structure.
- Les lieux et besoins en matériel seront confirmés ultérieurement par mail.
- Les ateliers se tiendront à l'Espace 3 Lacs à Nantua ou seront délocalisés dans un rayon/secteur très proche chez l'un de nos partenaires.

Inscription en ligne :

<https://pro.hautbugey-tourisme.com/les-ateliers-hebergeurs-2024/>

<https://pro.hautbugey-tourisme.com/les-ateliers-numeriques-2024/>

Pour toute question

ATELIERS NUMÉRIQUES

Bérengère Morel

Digital et marketing

Haut-Bugey Tourisme

b.morel@hautbugey-tourisme.com

port. 06 41 88 87 61

Pour toute question

ATELIERS HÉBERGEURS

Christelle Lombard

Lien aux hébergeurs

Haut-Bugey Tourisme

c.lombard@hautbugey-tourisme.com

port. 06 44 81 83 69

HAUT
BUGEY

TOURISME

Montagnes du Jura



OFFICE DE TOURISME HAUT-BUGEY

ESPACE 3 LACS

14 rue du Docteur Mercier
01130 Nantua

Tél. +33 (0)4 74 12 11 57
info@hautbugey-tourisme.com
www.hautbugey-tourisme.com

ENEZ
BOUGER
OSEZ
BOLLER