AJA COOPERATIVE DE TOURISME

Uniformation
Le sens de votre avenir

# Les cahiers de formation

AJA et Uniformation vous présentent leur catalogue de formations 2014/2015

# EDITO

Uniformation et AJA Coopérative de Tourisme se sont associés dans une démarche commune d'offre de formations destinée aux associations de l'Animation, du Tourisme Social et Familial, ainsi qu'aux aux golfs, et conçue pour vous aider à professionnaliser vos équipes au service du développement touristique en Alsace.

L'intégralité des couts pédagogiques des actions de formation proposées dans ce catalogue est pris en charge directement et à 100% par Uniformation pour les structures de -50 ETP.

Les structures de 50 ETP et + doivent directement prendre contact avec l''AJA pour leurs inscriptions.

**Uniformation?**

Uniformation est, depuis 40 ans, acteur de la Formation professionnelle de l'Économie sociale : associations, coopératives, mutuelles...
Depuis 2012, Uniformation a accueilli de nouveaux adhérents issu du FAF Sécurité Sociale et d'Habitat Formation.
21 branches professionnelles lui font désormais confiance.
Uniformation, c'est 49 000 entreprises adhérentes représentant plus d'un million de salariés pour un montant de 314 millions d'euros de fonds dédiés à la formation professionnelle tout au long de la vie, en tant qu'Opca et qu'Opacif...
Uniformation a également été agréé en 2012 en tant qu'Octa et collecté 15 millions d'euros au titre de la taxe d'apprentissage.

**AJA Coopérative de Tourisme?**

Depuis la création d'AJA en 1989, sa démarche a toujours été la même: proposer des vacances pour tous, dans un esprit de solidarité, de développement durable et de mixité sociale.
Progressivement, son offre s'est étoffée, les publics accueillis se sont élargis et AJA est devenue la première agence de tourisme associatif en France, animant un réseau de plus d'une vingtaine de centres en Alsace.
Tous fédérés autour d'une même Charte de qualité, ces structures se sont naturellement reconnues dans la signature que AJA a adopté en 2005: La vie est là !

Dans toutes les actions de l'AJA, ses prestations, son réseau, son évolution, dans tous les projets qu'elle suscite, c'est la vie qui s'exprime dans ce qu'elle a de plus précieux: ses échanges dynamiques, son mouvement.
C'est à se mouvement que AJA cherche constamment à s'adapter sans plaquer des solutions toutes faites à des besoins spécifiques: jeunes, familles, personnes en situation de handicap, clubs de sport, classes...Et c'est dans ce sens de la vie qu'elle essaie de préserver, et de valoriser, dans un monde qui en a cruellement besoin.

# « RESTAURATION ÉVÈNEMENTIELLE : LES DIFFÉRENTS REPAS A TABLE OU DEBOUT »

## 4-5 février 2015

*Code Action : AC05480*

**Intervenant :**
Jean-Michel MOUGARD, Chef de Cuisine, organisateur de réceptions (25 années d'expérience dans le milieu traiteur, membre de l'Association des disciples d'Escoffier)

**Public :** Responsable de restaurations

**Lieu de la formation :** CENTRE AJA ASLACE

**Durée :** 2 journées de 8 heures, soit 16 heures

## Objectifs généraux :

- Connaître et définir les différentes formes de prestations possibles en restauration évènementielle.
- Maîtriser la conception, l'organisation et les préparatifs dans le cadre d'une offre à des particuliers ou des professionnels.

## Méthodes :

- Etudes de cas permettant le traitement des sujets et l'apport de solutions adaptées aux problématiques
- Apports théoriques, autodiagnostics permettant de repérer les points forts et les points à améliorer

## Contenu

**Identification des besoins**

- Les différents types de repas
  - Petits déjeuners, pauses, goûters
  - Déjeuners, dîners
  - Brunchs
- Les formes de prestations
  - Buffets, cocktails
  - Banquets (séminaires, mariages...)
  - Craft service (classique, standing...)

**Définir la prestation**

- Spécificités du contexte et type d'évènement
  - Manifestations culturelles, culinaires, sportives
  - L'offre repas alternatifs
- Les besoins matériels et animations
  - Structures, stands
  - Costumes
  - Originalité et mise en valeur de la prestation

**L'organisation, la logistique et les coûts**

- Identifier les fournisseurs de matériel spécifique
- Calcul des coûts et prix de vente
- Proposition à la clientèle
- Organisation et besoins humains
- La planification dans le temps

# « ETABLIR UN DIAGNOSTIC ET DEFINIR UNE STRATEGIE DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL »

*Code Action :*
*Module 1 : AC05478*
*Module 2 : AC05481*
*Module 3 : AC05477*

- **Module 1 :** 16-17 octobre 2014
- **Module 2 :** 13-14 novembre 2014 et 4-5 décembre 2014
- **Module 3 :** 8-9-22 janvier 2015

**Intervenant :**
David PAQUET, Dirigeant et consultant du Cabinet Alliances et Coach Certifié

**Public :** Les directeurs des structures touristiques. Les chargés de développement des établissements

**Lieu de la formation :** Strasbourg

**Durée :**
- 2 jours (Module 1)
- 4 jours (Module 2)
- 3 jours (Module 3)

## Contenu de la formation :

**Engager une réflexion collective pour la mise en œuvre d'une stratégie commerciale opérationnelle : Mieux voir et être vus**

1. Etablir un diagnostic concerté
2. Valorisation d'expériences
3. Régularité des échanges et partage d'information
4. Créer une stratégie collective
5. Identifier les partenariats pour une bonne mie en œuvre
6. Définir les modalités de promotion de l'offre touristique en mode collaboratif

**Module 1** Conduire son diagnostic et identifier les marges de progression

- Objectifs :
  - Bilan d'activité et visibilité
  - Analyse de votre activité commerciale et de ses résultats
  - Positionnement commercial de votre offre
  - Evaluer votre potentiel de progression
  - Analyse des principaux ratios financiers

**Module 2** Elaborer sa stratégie de mise en marche et approfondir les techniques

- Objectifs :
  - Exploration du potentiel et des limites des 3 axes stratégiques fondamentaux
  - Le parcours client dans les étapes du schéma relationnel
  - Outils et techniques à la demande
  - Les outils et les processus de mise en œuvre d'un plan d'action

**Module 3** Conduire une stratégie WEB Marketing : Fidélisation et acquisition

- Objectifs :
  - Conduire l'analyse des indicateurs clés de performance digitale
  - Développer une stratégie d'acquisition de nouveaux prospects : visibilité
  - Développer une stratégie de fidélisation via le web
  - Outils et techniques à la demande

# « FORMATION A L'UTILISATION DU GUIDE HANDICAP 'ACCUEIL »

*Code Action : AC05474*

- 14-15 octobre : 1,5 jours
- 4 novembre : 0,5 jours
- 2 décembre : 0.5 jours

**Intervenant :**
Mélanie KUNTZ, responsable développement à l'AJA, justifiant d'expériences professionnelles dans le domaine social et du tourisme

**Public :** Tous les métiers liés au tourisme associatif

**Lieu de la formation :** Centre Coopérateur AJA

**Durée :** 2,5 jours en alternance théorie pratique

## Contenu de la formation :

- L'objectif principal de cette formation est de créer un plan d'actions permettant une meilleure prise en compte de l'accessibilité par le biais du guide Handicap 'accueil.

- Quatre objectifs opérationnels :
  - Les participants sont en capacité de définir l'accessibilité
  - Les participants sont en capacité d'utiliser ou de créer des outils facilitant l'accessibilité
  - Les participants sont en capacité de définir les différentes situations où l'accessibilité est mise à mal.
  - Les participants sont en capacité d'élaborer un plan d'action

### 1ère Séquence

**L'accessibilité : la question de tous ?**

Définition de la notion d'accessibilité, présentation du guide Handicap'accueil

**Explorer l'inaccessibilité**

Enquête du cadre professionnel sous l'angle de l'accessibilité.

**Formalisation d'un plan d'action Handicap'accueil**

Définition du concept de plan d'action. Identification des besoins en terme d'accessibilité.

### 2ème Séquence

**Retour à mi-parcours**

Acquisition d'éléments de développement et d'amélioration des plans d'actions.

### 3ème Séquence

**Evaluation de la démarche**

Réalisation d'un chronogramme et synthèse de la démarche.

# « ACCOMPAGNEMENT A LA CREATION D'UN LIVRET D'ACCUEIL »

*Code Action : AC05475*

- **18-19 novembre : 1,5 jours**
- **25 novembre : 0,5 jours**
- **4 décembre : 0,5 jours**

**Intervenant :**
Sandra FOURCADE, Directrice Générale d'AJA
Mélanie KUNTZ, responsable développement, justifiant d'expériences professionnelles dans le domaine social, du tourisme et de la communication

**Public :** Tous les métiers liés au tourisme associatif

**Lieu de la formation :** Centre Coopérateur AJA

**Durée :** 2,5 jours

## Contenu pédagogique de la formation:

- Objectif :
  - L'objectif principal de cette formation est de créer un outil personnalisé reprenant des thématiques généralistes d'un livret d'accueil sur la trame de ceux du secteur médico-social.
- Quatre objectifs opérationnels :
  - Les participants sont en capacité d'identifier les objectifs d'un livret d'accueil
  - Les participants sont en capacité de rédiger les composantes d'un livret d'accueil : accueil, prestation hôtelière, services…
  - Les participants sont en capacité de concevoir graphiquement la présentation du livret d'accueil

- 1ème Séquence

**Pourquoi créer un livret d'accueil**

- 2ème Séquence

**Explorer le contenu du livret d'accueil**

Quelles informations sont primordiales ? Comment les formaliser ?

- 3ème Séquence

**Au fond de la forme…**

Les principes élémentaires en matière de communication.

- 4ème Séquence

**Retour à mi-parcours**

Acquisition d'éléments de développement et d'amélioration de leur livret.

- 5ème Séquence

**Evaluation de la démarche**

Synthèse de la démarche et apports complémentaires en matière de diffusion.

# « L'ACCUEIL CLIENT EN FACE À FACE ET AU TÉLÉPHONE »

**10-11-12 février 2015**

*Code Action : AC05457*

**Intervenant :**

- Valérie VITROLLES, Responsable
- Annabelle SURDEAU, Experte d'agence
- Nadège MOTTIER, Assistante administrative

**Public :** Personnel d'accueil, réceptionniste, secrétaire, animateur

**Lieu de la formation :** Strasbourg

**Durée :** 3 jours (consécutifs)

## Contenu de la formation :

- La communication au service de l'accueil et de la relation client (2 jours)
- Professionnaliser l'accueil et la relation client par téléphone (1 jour)

## Objectifs :

- Enjeux et critères d'un accueil client de qualité
- Les questions que se posent les clients
- Le modèle de la communication
- Les freins à la communication
- Les techniques d'expression orale favorisant la relation avec le client
- Développer ses compétences relationnelles pour créer un climat favorable au dialogue
- Savoir agir lors de situations délicates
- La relation client

## Contenu

**Accueillir un client au téléphone**

- Décrocher sans attendre
- Donner une bonne impression de l'établissement dès la première seconde
- S'annoncer clairement
- Adopter une attitude et un langage positif
- Valoriser les services de l'établissement
- Valoriser le client tout au long de l'entretien
- Reformuler la demande du client et fiabiliser les éléments de l'entretien
- Comment conclure l'entretien et prendre congé

**Accueillir un client en face à face**

- Réussir le premier contact : Les mots de bienvenue
- Se mettre en phase avec son interlocuteur
- Respecter une distance de communication appropriée
- Comment déterminer son style en conjuguant l'image professionnelle et sa propre personnalité
- Maîtriser la politesse des apparences
- Les règles du savoir-vivre : l'élégance et la courtoisie
- Tenir compte des comportements non verbaux
- Comment anticiper les questions, les attentes, et les besoins de chaque client.
- Savoir informer, orienter et faire patienter
- Acquérir un savoir vivre inter-culturel
- Comment effectuer une prise de congé qui donne envie au client de revenir dans l'établissement.

# « REUSSIR L'ACCUEIL DE PUBLICS AYANT DES BESOINS SPECIFIQUES »

*Prérequis : avoir suivi la formation Accueil*

*Code Action : AC05476*

**10 mars 2015**

**Intervenant :**
Florent PETITDEMANGE ,Formateur Consultant spécialisé dans les formations en relation avec le handicap

**Public :** Personnels d'accueil, réceptionniste, secrétaire, animateur

**Lieu de la formation :** Centre coopérateur AJA

**Durée :** Une journée complète

## Contenu de la formation :

- L'objectif principal de cette formation est de d'appréhender de manière professionnelle l'accueil de public ayant des besoins spécifiques.
- Quatre objectifs opérationnels :
  - Les participants sont en capacité de définir quatre typologies de publics ayant des besoins spécifiques : déficiences cognitive, motrice, auditive et visuelle.
  - Identifier les besoins pour la préparation d'un séjour randonnée et savoir donner les réponses appropriées pour le montage de séjour
  - Quels sont les canaux de diffusion d'une offre de randonnée
  - Identifier les services à mettre à disposition des randonneurs : Topo guide, connaissance du territoire, restauration, transport, affichage....

### 1ère Séquence

**Petit tour d'horizon du handicap**

Définition du handicap - bréviaire. Rappel du cadre légal et définition du label « Tourisme et Handicap »

### 2ème Séquence

**En savoir plus sur les déficiences**

Appréhension de quatre déficiences : cognitive, motrice, visuelle et auditive.

### 3ème Séquence

**Evaluation de la démarche**

Validation collective des acquis et synthèse de la démarche

# « Réussir l'accueil des randonneurs »

**17 mars 2015**

*Prérequis : avoir suivi la formation Accueil*

*Code Action : AC05479*

**Intervenant :**
Armand DUCORNET, Fédération Française de Randonnée Pédestre

**Public :** Personnels d'accueil, réceptionniste, secrétaire, animateur

**Lieu de la formation :** Centre coopérateur AJA

**Durée :** Une journée complète

## Objectifs :

- L'objectif de la formation étant de connaître les besoins des randonneurs et d'améliorer les services destinés à cette typologie

**Quatre objectifs opérationnels**

- Définir les typologies de randonneurs et connaître leurs besoins
- Quels sont les services à développer pour ce type de public
- Quels sont les partenariats à développer dans son territoire pour l'accueil de ce type de public
- Quel matériel à acquérir pour améliorer l'offre

# BULLETIN D'INSCRIPTION

Merci de nous transmettre **UN BULLETIN D'INSCRIPTION PAR ACTION DE FORMATION, au plus tard 4 semaines avant le début de la formation.**
**A photocopier et à retourner (au choix)**

- Par Fax
- Par mail
- par courrier
- Inscription possible sur **www.offredeformation-uniformations.fr**

## VOTRE STRUCTURE EMPLOIE

☐ - 10 salariés * ☐ entre 10 et 49 salariés* ☐ + 50 salariés*

* en effectif temps plein (ETP)

## LE STAGE

Intitulé :

Dates : Lieu:

## VOS COORDONNEES

N° Icom : ☐☐☐☐☐☐☐☐

Raison sociale :

Adresse :

Interlocuteur :

Email :

Tel :

Fax :

## COORDONNEES DU (OU DES) STAGIAIRES PAR ORDRE DE PRIORITE :

| Noms / Prénoms | Nature du contrat (1) | Emploi occupé | CSP (2) |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

**Date :**
**Nom de l'employeur:**
**signature de l'employeur :**

**Cachet de l'entreprise :**

(1) **Nature du contrat:**
**1.** Salarié en CDI - **2.** Salarié en CDD - **3.** Dirigeant bénévole - **4**. Contrat d'avenir - **5.** Contrat d'accompagnement dans l'emploi - **6.** Contrat d'insertion, revenu minimum d'activité - **7.** Contrat d'initiative emploi ou Contrat unique d'insertion (CIE-CDI et CUI-CDI) - **8.** Contrat d'initiative emploi ou Contrat unique d'insertion (CIE-CDD et CUI-CDD) - **9.** CJE - **10.** Contrat d'engagement éducatif (CEE) - **11.** Mise à disposition

(2) **Catégorie socio professionnelle :**
**1.** Ouvrier non qualifié - **2.** Ouvrier qualifié - **3.** Employé - **4.** Agent de maîtrise / technicien - **5.** Ingénieur ou cadre