

# L'Académie@Tourisme en Pays de la Loire

Programme régional pour construire des stratégies Web gagnantes



## 2012-2013

Un programme de formations  
pour les professionnels du tourisme

Hébergeurs, restaurateurs, gestionnaires de sites  
de visite, organismes du tourisme, élus territoriaux

l'esprit grand ouvert



Région  
**PAYS DE LA LOIRE**

# Sommaire

## L'Académie e-Tourisme 4

### Les formations

**Séminaire** : Information - sensibilisation : "Acteurs du vélo" 5

#### Les modules de formation de base

Module de base n°1 :

Être présent facilement et efficacement sur Internet 6

Module de base n°2 :

Accroître sa visibilité & optimiser sa présence sur Internet 7

#### Les ateliers thématiques

Atelier thématique n°1 :

Construire sa stratégie web-marketing 8

Atelier thématique n°2 :

Comprendre les enjeux, technologies et stratégies du m-tourisme 9

Atelier thématique n°3 :

Optimiser le référencement naturel de son site  
dans les moteurs de recherche du web 10

Atelier thématique n°4 :

Apprendre à concevoir ou à refondre son site Internet 11

Atelier thématique n°5 :

Construire son site avec Jimdo 12

Atelier thématique n°6 :

Rédiger son cahier des charges et choisir son prestataire 14

Atelier thématique n°7 :

Ecrire pour le web 15

Atelier thématique n°8 :

Animer son site avec des photos & des vidéos 16

Atelier thématique n°9 :

Construire & développer sa présence sur les médias sociaux du web 17

Atelier thématique n°10 : <b>Développer et gérer les avis clients</b>	18
Atelier thématique n°11 : <b>Maîtriser son profil personnel et créer une communauté sur Facebook</b>	19
Atelier thématique n°12 : <b>Animer sa page FAN sur Facebook</b>	20
Atelier thématique n°13 : <b>Réussir ses e-mailings et ses newsletters</b>	21
Atelier thématique n°14 : <b>Concevoir une campagne publicitaire sur Internet</b>	22
Atelier thématique n°15 : <b>Utiliser Google Analytics pour gérer et optimiser sa présence sur Internet</b>	23
Atelier thématique n°16 : <b>Apprendre à concevoir et animer un blog</b>	24
Atelier thématique n°17 : <b>Développer sa présence et la visibilité de ses offres sur le marché britannique</b>	25
Atelier thématique n°18 : <b>Optimiser sa stratégie de commercialisation sur Internet : Hôtellerie et hôtellerie de plein air</b>	26
<b>Se former a distance</b>	27
Module d'e-learning n°1 : <b>Référencement naturel sur son site</b>	
Module d'e-learning n°2 : <b>Google adresses et Google Maps - inscription et exploitation</b>	
Module d'e-learning n°3 : <b>Tripadvisor et Zoover, gérer ses avis</b>	
Module d'e-learning n°4 : <b>Ergonomie et navigation d'un site web</b>	
Module d'e-learning n°5 : <b>Les points clés d'un cahier des charges</b>	
Module d'e-learning n°6 : <b>Créer sa page Facebook en 2013</b>	
Module d'e-learning n°7 : <b>Créer une base e-mails qualifiés</b>	
Module d'e-learning n°8 : <b>Exploiter Google Analytics</b>	
Module d'e-learning n°9 : <b>Animer son site avec des photos &amp; des vidéos</b>	
<b>Être accompagné et partager ses expériences</b>	28
<b>Modalités d'inscription</b>	30
<b>Présentation des intervenants</b>	31
<b>Calendrier des formations</b>	33

# L'Académie e-Tourisme : un programme de formations Web à la portée de tous !

Avec Internet, les moyens de communication et les modes de consommation touristique ont considérablement évolué depuis ces 10 dernières années. Pour préparer ses vacances, chaque client peut aujourd'hui accéder aux offres touristiques de l'ensemble des destinations de la planète. Il peut également laisser un avis sur les prestations touristiques qu'il a consommées, les noter et échanger avec d'autres clients à l'échelle mondiale.

Comment être présent facilement et efficacement sur Internet pour vendre son offre ? Comment utiliser les technologies actuelles du web pour améliorer les performances de son entreprise ? Quels sont les outils du Web à connaître pour maîtriser la promotion de son offre sur Internet ?...

## **Pour les acteurs du tourisme, l'enjeu est de taille.**

Le programme de formations "Académie e-Tourisme 2012-2013" a été conçu à l'initiative de la Région des Pays de la Loire pour accompagner chaque professionnel du tourisme de la région dans sa progression sur Internet avec des thèmes d'apprentissage adaptés.

Les modules de formation sont préparés par les meilleurs spécialistes français dans le domaine de l'Internet et du webmarketing. Depuis 2010, plus de 500 projets Web ont déjà été accompagnés.

Hébergeurs, restaurateurs, gestionnaires de sites de visite, offices de tourisme, élus territoriaux, vous trouverez dans ce guide des formations innovantes qui apporteront des réponses opérationnelles à vos besoins.

**Apprendre à CONCEVOIR UN SITE Internet**

**Savoir gérer la relation avec ses clients**

**APPRENDRE à définir une stratégie web**

## **Des formations innovantes**

**Comprendre les ENJEUX DE L'INTERNET**

**Trouver des RÉPONSES OPÉRATIONNELLES**

**Savoir créer et animer une communauté sur FACEBOOK**

# Acteurs du vélo

*Durée : 0,5 jour*

*Effectif : 80 à 250 participants*

*Date : 23 octobre 2012 - Gratuit*

**Ce séminaire présente les dernières évolutions des tendances et pratiques du e-tourisme dans le monde. Il s'adresse à tous les professionnels du tourisme qui accueillent les touristes à vélo.**

## Objectifs

- Connaître les dernières évolutions des TIC et du tourisme sur Internet ;
- En saisir les applications concrètes ;
- Découvrir des solutions simples, rapides et efficaces facilement adaptables aux différents métiers et aux différentes entreprises ;
- Prendre conscience des enjeux de la présence sur Internet pour son activité : communication, conquête et fidélisation de clientèle, gestion et organisation de l'entreprise ;
- Comprendre la nécessité d'intégrer Internet dans la stratégie marketing et la stratégie d'entreprise de chaque structure touristique privée et publique.

## Public

- Tout public "Acteurs du Vélo" : loueurs, offices de tourisme, hébergeurs, gestionnaires de sites de visite, ...



# Être présent facilement et efficacement sur Internet

*Intervenante : Françoise Clermont*

*Durée : 1 jour*

*Dates : 1<sup>er</sup> octobre 2012 à Angers, 8 janvier 2013 à Nantes et 30 septembre 2013 à Angers*

*Prix : 60 €*

**Le module de remise à niveau permet aux participants de faire le point sur leur stratégie, leurs objectifs et de découvrir les premières étapes sur Internet. Ce travail leur permettra d'appréhender au mieux le web marketing et d'identifier les principaux pièges à éviter. Il leur permettra d'acquérir les bases essentielles pour suivre les autres formations.**

## Objectifs

- Connaître les dernières évolutions du marketing touristique, les points clés du "nouveau marketing", les notions de "marketing affinitaire", et de "communication intégrée";
- Acquérir une bonne connaissance des méthodes et outils de présence sur le Web et savoir les intégrer dans sa stratégie;
- Comprendre pour chaque méthode l'intérêt par rapport à son activité et les conditions de présence (moyens techniques, humains et financiers), et les différentes étapes à envisager;
- Cerner les conditions et le fonctionnement d'un site Internet touristique performant en 2012 / 2013;
- Appréhender les points clés pour la réalisation d'un site à sa dimension (faire faire ou faire soi-même) et évolutif (avoir la main) ainsi que le cahier des charges.

## Public

- Tous publics acteurs du tourisme publics et privés souhaitant se remettre à niveau sur Internet et repérer les actions éventuelles à mettre en œuvre;
- Des sessions différentes sont organisées pour les offices de tourisme et les sites de visite d'une part, et pour les hébergeurs et prestataires d'activités d'autre part.

## Conditions

- Pas de pré-requis technique ; professionnels ne disposant pas encore de site ou d'un site ancien à moderniser ou refaire (3 ans et plus).



*Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.  
Le nombre de participants par atelier est **limité à 12 personnes**.  
Conseil : venir à la formation avec la trame de votre projet.*

# Accroître sa visibilité & optimiser sa présence sur Internet

*Intervenante : Gisèle Taelemans*

*Durée : 1 jour*

*Dates : 29 octobre 2012 à Nantes, 28 janvier 2013 à Angers, et 28 octobre 2013 à Nantes*

*Prix : 60 €*

**Ce module s'adresse aux participants qui disposent d'un site Web récent ou qui ont déjà bien réfléchi à leur stratégie. Il a pour objectif de comprendre les mécanismes et outils de pull et push, d'identifier les points clés d'amélioration du référencement naturel, de comprendre la définition des actions de promotion payantes (type Google Adwords) et d'optimiser sa stratégie de vente en ligne.**

## Objectifs

- Avoir une vue stratégique de l'évolution du Web pour sélectionner les outils et les actions à utiliser ;
- Savoir développer la visibilité de son site Internet ;
- Savoir mettre en œuvre une opération de conquête et de fidélisation ;
- Mesurer l'état de son site et l'importance du référencement naturel dans les pages de réponse des moteurs de recherche d'Internet ;
- Appréhender la pertinence ou non de mettre en œuvre une campagne de Search marketing (achat d'espace à la performance) ;
- Appréhender l'influence du Web 2.0 et m-marketing (Mobile) ;
- Connaître les techniques et actions publicitaires spécifiques du Web ;
- Cerner l'influence du phénomène et l'impact des communautés sur l'image de l'entreprise ;
- Mesurer l'efficacité des actions.

## Public

- Professionnels ayant déjà participé au module de base n°1 ou ayant un site récent qu'ils souhaitent développer (et sur lequel ils peuvent intervenir), ayant également engagé une première réflexion sur leur stratégie.

## Conditions

- Pas de pré-requis technique, mais des notions de communication et de marketing sont un plus.



*Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.  
Le nombre de participants par atelier est **limité à 12 personnes**.  
Conseil : venir à la formation avec la trame de votre projet.*



# Construire sa stratégie web-marketing

*Intervenante : Françoise Clermont*

*Durée : 1 jour*

*Dates : 21 novembre 2012 à Angers et 9 janvier 2013 à Nantes*

*Prix : 100€*

Cet atelier a pour objectif de doter les participants de méthodes (questions, trames d'analyse et de travail), leur permettant, face à une multitude d'outils et d'actions web marketing possibles, d'identifier et choisir les actions les plus adaptées à leur activité et les prioriser dans le temps.

Pour permettre un véritable travail d'appropriation des méthodes et outils, un travail préparatoire devra être effectué par les participants sur la base d'une trame proposée par l'intervenant.

## Objectifs

- Savoir formaliser les points clés de sa stratégie d'entreprise / de territoire ;
- Maîtriser les étapes clés de la stratégie web marketing ;
- Penser réseau, partenariat et mutualisation ;
- Savoir définir sa stratégie et établir un plan d'action prioritaire : objectifs, moyens, planning, ...
- Connaître et comprendre l'utilité des outils de mesure et d'évaluation.

## Public

- Responsable(s) ou chargé(es) de mission marketing / promotion / communication ;
- Des connaissances marketing sont un plus.

## Conditions

- Avoir participé au module de base n°1 et/ou module de base n°2 ;
- Avoir un projet de mise en œuvre d'une stratégie et/ou d'actions e-tourisme et disposer d'un budget d'actions.



*Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.  
Le nombre de participants par atelier est limité à 8 personnes.  
Chaque participant repart avec une trame de stratégie webmarketing.*



# Comprendre les enjeux, technologies et stratégies du m-tourisme

FORMATIONS 2012-2013

**NOUVEAU**

Intervenant : *Eric Moulet*

Durée : *1 jour*

Dates : *22 novembre 2012 à Nantes et 25 janvier 2013 à Angers*

Prix : *100€*

**Cet atelier a pour objectif de permettre aux participants de comprendre les enjeux liés au développement des technologies nomades en lien avec la téléphonie mobile. A l'issue du module, les participants connaîtront les différents outils pouvant être mis en œuvre et les grands principes à suivre pour intégrer ces derniers dans une logique stratégique de communication et de promotion.**

## Objectifs

- Comprendre les enjeux en lien avec la mobilité et les comportements des mobinautes : être nomade c'est quoi ?
- Appréhender l'évolution des technologies et comprendre l'importance du développement des "smartphones" et des "tablettes" ;
- Comprendre et acquérir des connaissances sur les outils à mettre en œuvre pour développer une stratégie nomade (systèmes d'exploitation / site mobile ou application ?)
- Connaître les points clés d'un cahier des charges d'un outil "mobile".

## Public

- Organismes de tourisme et collectivités territoriales souhaitant acquérir des connaissances sur la mise en œuvre des technologies nomades.

## Conditions

- Avoir un projet de mise en œuvre d'outils nomades.



*Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.  
Le nombre de participants par atelier est **limité à 12 personnes**.  
Conseil : venir à la formation avec la trame de votre projet.*

# Optimiser le référencement naturel de son site dans les moteurs de recherche du Web

Intervenante : Gisèle Taelemans

Durée : 1 jour

Dates : 8 octobre 2012 à Nantes et 7 janvier 2013 à la Roche-sur-Yon

Prix : 100€

**Cet atelier a pour objectif d'optimiser son site existant pour faciliter son référencement naturel dans les premières pages de réponse des moteurs de recherche d'Internet.**

## Objectifs

- Savoir identifier les objectifs, les cibles et donc définir les expressions de recherche ;
- Savoir auditer son site : évaluer son référencement, analyser les contenus, les codes sources ;
- Connaître les principaux critères d'influence sur le site ;
- Savoir préparer son futur site et/ou optimiser son site pour un meilleur référencement : densité des mots clés, format des URL
- Savoir travailler son contenu pour le référencement : texte et images ;
- Augmenter la popularité de son site grâce au netlinking (stratégie de liens).

## Public

- Tout public.
- Des sessions différentes sont organisées pour les offices de tourisme et les sites de visite d'une part, et pour les hébergeurs et prestataires d'activités d'autre part.

## Conditions

- Avoir participé au module de base n°1 et/ou module de base n°2 ;
- Avoir un projet précis d'optimisation du référencement d'un site existant, avec la capacité d'intervenir sur ce référencement (soit-même ou avec son agence Web).



*Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.  
Le nombre de participants par atelier est limité à 12 personnes.  
Chaque participant repart avec une première trame de sa stratégie de référencement.*

# Apprendre à concevoir ou à refondre son site Internet

*Intervenante : Gisèle Taelemans*

*Durée : 2 jours*

*Dates : 5 et 6 novembre 2012 à Angers, 11 et 12 février 2013 à Nantes*

*Prix : 150€*

**Cet atelier a pour objectif de faciliter la création ou la refonte de son site Internet en optimisant les pages pour le référencement naturel de Google. A partir d'un travail en atelier, les participants construiront les principaux éléments de la conception de leur site : contenu, fonctionnalités, ergonomie et arborescence, référencement, mise à jour et animation.**

## Objectifs

- Acquérir une bonne connaissance de l'environnement Internet pour pouvoir identifier et définir les choix techniques, les contenus, les fonctionnalités et l'ergonomie d'un site ;
- Savoir définir le contenu de son site en fonction des attentes clés des internautes et de sa stratégie (cibles, positionnement, offres à mettre en avant) ;
- Savoir concevoir l'arborescence de son site Internet ;
- Savoir identifier les contenus : textes, images, logos, ... et les mettre en œuvre ;
- Savoir optimiser le contenu pour faciliter le référencement naturel dans les moteurs de recherche ;
- Comprendre les points clés de l'ergonomie ;
- Connaître les règles d'accessibilité à prendre en compte ;
- Optimiser l'aspect commercial de son site (réservation, paiement en ligne).

## Public

- Tout public.
- Des sessions différentes sont organisées pour les offices de tourisme d'une part, et pour les hébergeurs et prestataires d'activités d'autre part.

## Conditions

- Avoir participé aux modules de base n°1 et ou n°2 ;
- Avoir un projet proche de création de site, ou avoir un site récent à développer (et sur lequel il est possible d'intervenir), et avoir déjà engagé une première réflexion sur sa stratégie.



*Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.*

*Le nombre de participants par atelier est **limité à 8 personnes**.*

*Chaque participant **repart** avec son arborescence de site.*

# Construire son site avec Jimdo

*Intervenants : Gisèle Taelmans et Patrice Foresti (partenaire officiel Jimdo)*

*Durée : 3 ou 4 jours*

**> Volet conception :**

- 2 jours (voir page précédente, atelier N°4 )

**> Volet construction :**

- Débutant : 13 et 14 décembre 2012 et 19 et 20 mars 2013 à Nantes ou à Angers

- Amateur averti : 21 mars 2013 à Nantes ou à Angers

*Lieu en fonction des inscrits*

*Prix débutant : 400€ (Volets conception et construction)*

*Prix amateur averti : 300€ (Volets conception et construction)*

**Ce pack de formation a pour objectif de permettre aux participants de construire leur site avec un open source facile d'accès : Jimdo. Il est constitué :**

- **du module de formation de 2 jours pour concevoir un site Internet** (voir atelier thématique n°4) : au cours duquel les participants définissent les contenus, fonctionnalités et l'arborescence de leur site ;
- **d'un atelier de construction de site de 1 à 2 jours** (selon l'expérience d'utilisation d'outils de création de site), au cours duquel les participants peuvent, à partir de tous les éléments de conception de site, construire leur site en séance avec l'accompagnement privilégié d'un formateur.

## Objectifs

- Comprendre les fonctionnalités offertes par Jimdo ;
- Choisir et maîtriser la charte graphique pour son site ;
- Mettre en place et savoir gérer l'architecture et l'arborescence du site prévu lors de la formation de conception du site Internet ;
- Mettre en place et savoir gérer les contenus textes et médias des pages préparés par le stagiaire : rubriques, images, textes, textes avec images, tableaux, téléchargements de documents, galeries d'images et diaporamas, formulaires, traits de séparation, commentaires et avis, blogs, films flash, vidéos YouTube, Flickr, Google Maps, Widget / HTML, RSS Feed, Twitter, ... ;
- Savoir insérer différents médias photo et vidéo via des applications externes ;
- Savoir gérer les paramètres d'administration : design et mise en page, description pour référencement, blog, boutique en ligne, ...

## Public

- Construction en 1 jour : vous avez déjà une bonne maîtrise des outils de construction de sites (ex. avoir déjà construit un site soi-même) ;
- Construction en 2 jours : vous n'avez jamais construit de site Web.

# Construire son site avec Jimdo

## Conditions

- Obligation de suivre le pack de formation en entier : conception de site + construction de site ;
- Avoir un projet proche de création de site et avoir déjà engagé une première réflexion sur la stratégie ;
- **Très important pour la construction de site** : venir avec son arborescence et des contenus déjà préparés : tous les textes, les tableaux de tarifs, les photos, les formulaires, les vidéos éventuelles, ...

Voir Jimdo (<http://www.jimdo.com/fr/startseite/fr/special2/>)

Exemple de site construit avec Jimdo (formation janvier 2012) :



Des supports pédagogiques et des tutoriels pratiques sont remis à chaque participant.  
Le nombre de participants par atelier est **limité à 8 personnes** pour la conception de site et à **5 personnes** pour la construction de site.  
Chaque participant repart avec son **Site Internet**.

# Rédiger son cahier des charges et choisir son prestataire

FORMATIONS 2012-2013

**NOUVEAU**

*Intervenante : Françoise Clermont*

*Durée : 1 jour*

*Dates : 3 décembre 2012 à Nantes et 27 mars 2013 à Angers*

*Prix : 100 €*

Cet atelier a pour objectif de rédiger un cahier des charges adapté à l'activité des participants, comprenant tous les points essentiels à l'obtention de propositions précises et comparables. Il vise d'autre part à acquérir des méthodes et outils pour choisir un prestataire sérieux ; au final, il s'agit d'optimiser le budget à investir dans le site (qualité et évolutivité du site : "avoir la main sur son site", compétence et bon rapport qualité / prix du prestataire).

## Objectifs

- Savoir formaliser les points clés de sa stratégie : objectifs, cibles, ...
- Savoir décrire le contexte et les objectifs spécifiques du site ;
- Identifier les points clés pour avoir un site évolutif, ouvert au Web 2.0 ;
- Savoir décrire les besoins fonctionnels et techniques ;
- Savoir décrire les attentes en termes de graphisme et d'ergonomie ;
- Connaître les éléments juridiques à prendre en compte ;
- Identifier les différentes compétences Web sur le marché ;
- Savoir gérer la consultation des prestataires Web ;
- Se doter des outils et méthodes pour l'analyse : grille d'analyse, questions complémentaires, entretien ;
- Bien formaliser le contrat et gérer la mise en œuvre.

## Public

- Tout public.
- Des sessions différentes sont organisées pour les offices de tourisme d'une part, et pour les hébergeurs et prestataires d'activités d'autre part.

## Conditions

- Avoir participé au module de base n°1 et/ou module de base n°2 ;
- Avoir déjà commencé à réfléchir à son projet de site.



*Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.  
Le nombre de participants par atelier est limité à 12 personnes.  
Chaque participant repart avec une trame de cahier des charges.*

# Ecrire pour le web

FORMATIONS 2012-2013

**NOUVEAU**

*Intervenante : Eve Demange*

*Durée : 1 jour*

*Dates : 14 janvier 2013 à Nantes et 18 novembre 2013 à Angers*

*Prix : 100 €*

**Cet atelier est le complément de l'atelier thématique n°3 "Optimiser le référencement naturel de son site" et/ou de l'atelier n°4 "concevoir son site Web". Il a pour objectif de permettre aux participants de concilier la rédaction Web de qualité pour les internautes et le référencement naturel pour les moteurs de recherche.**

## Objectifs

- Comprendre comment fonctionne l'écrit sur le Web ;
- Connaître les critères à prendre en compte pour la lisibilité des textes et l'ergonomie ;
- Comprendre comment les moteurs de recherche analysent les contenus ;
- Savoir structurer l'information de son site ;
- Connaître les règles journalistiques de base et les adapter ;
- Savoir organiser et découper les textes ;
- Savoir choisir ses mots clés, travailler son vocabulaire ;
- Connaître les techniques d'adaptation et de réécriture des contenus ;
- Savoir exploiter les liens hypertextes de façon pertinente ;
- Savoir enrichir son contenu textuel avec des éléments multimédias ;

## Public

- Tout public.
- Recommandation : des connaissances en communication sont un plus.

## Conditions

- Avoir suivi les ateliers thématiques n°3 et/ou n° 4 ;
- Avoir déjà des productions de texte en exemple à travailler.



*Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.  
Le nombre de participants par atelier est **limité à 12 personnes**.*



# Animer son site avec des photos & des vidéos

FORMATIONS 2012-2013  
**NOUVEAU**

*Intervenant : Patrice Foresti*

*Durée : 1 jour*

*Date : 10 décembre 2013 à la Roche-sur-Yon*

*Prix : 100 €*

**Cet atelier a pour objectif de permettre aux participants d'anticiper les besoins et les utilisations possibles des images (déclinaison et réutilisation) dans le respect d'objectifs clairs de communication et d'une stratégie réfléchie.**

## Objectifs

- Faire l'état des lieux réaliste de l'existant et des besoins en photos et vidéos en fonction de ses objectifs
- Identifier et savoir sélectionner des visuels et médias de qualité aux services de ses objectifs
- Trouver et utiliser les outils / applications du web pour valoriser son activité, ses produits à travers des photos et des vidéos
- Découvrir et savoir utiliser les applications gratuites disponibles en ligne (diaporama, animation flash, smartclip...)
- Savoir décliner les images sous diverses formes : photos, diaporamas, animations flash... galeries, smartclip et mashup, vidéos (teaser, film), etc.
- Intégrer photos, vidéos et optimiser l'appel à action sur chaque page de son site
- Optimiser l'impact des visuels et médias sur son site web
- Connaître les règles juridiques de base d'utilisation des images sur Internet

## Public

- Tout public.
- Recommandation : des connaissances en communication sont un plus.

## Conditions

- Etre plutôt à l'aise avec les recherches sur Internet et l'informatique en général.
- Si possible, avoir un minimum de notions sur un logiciel de traitement des images (recadrage, réduction, compression).
- Pouvoir utiliser des logiciels simples en anglais (niveau basique).
- Les participants doivent apporter une sélection d'images / vidéos sur clés USB permettant la mise en pratique durant la formation.



*Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.  
Le nombre de participants par atelier est **limité à 8 personnes**.*

# Construire & développer sa présence sur les médias sociaux du web

FORMATIONS 2012-2013  
**NOUVEAU**

*Intervenante : Gisèle Taelmans*

*Durée : 1 jour*

*Dates : 18 octobre 2012 à Nantes et 12 novembre 2013 à Angers*

*Prix : 100 €*

Cet atelier a pour objectif de comprendre l'utilisation des médias sociaux pour son activité, de connaître les principaux outils et les plus récents à sa disposition, et définir sa stratégie de présence en fonction de ses objectifs et de ses cibles de clientèle.

## Objectifs

- Comprendre le développement des médias sociaux ;
- Connaître les principaux outils et modes de présence dans les médias sociaux ;
- Connaître les bonnes pratiques pour optimiser la relation clients ;
- Définir sa stratégie sur les médias sociaux du web ;
- Se familiariser avec le vocabulaire ;
- Identifier des outils pertinents.

## Public

- Tous prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires.

## Conditions

- Avoir participé au module de base n°1 et/ou module de base n°2.



*Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.  
Le nombre de participants par atelier est limité à 12 personnes.  
Chaque participant repart une trame de présence sur les réseaux sociaux.*

# Développer et gérer les avis clients

*Intervenante : Françoise Clermont*

*Durée : 1 jour*

*Dates : 4 octobre 2012 à Angers et 1<sup>er</sup> octobre 2013 à Angers*

*Prix : 100 €*

**Cet atelier a pour objectif d'apprendre aux prestataires et professionnels à développer leur visibilité sur Internet grâce aux avis des internautes : comment s'inscrire, susciter et gérer les avis.**

**Chaque participant prépare son inscription sur un site d'avis (Tripadvisor ou Zoover) et repart avec des pistes de travail opérationnelles et des exemples de réponses à des avis.**

## Objectifs

- Comprendre les nouvelles attentes des internautes en termes de communication et de qualité ;
- Apprendre les principes clés du marketing relationnel et de l'E-réputation ;
- Savoir personnaliser la réponse aux e-mails ;
- Savoir s'inscrire sur les principaux sites d'avis adaptés ;
- Savoir suivre les avis, répondre aux avis positifs et négatifs dans un sens constructif ;
- Appréhender les liens avec la gestion de la qualité ;
- Appréhender les opportunités de co-construction d'offres avec les clients.

## Public

- Des sessions différentes sont organisées en fonction des types d'acteurs :
  - un module locations, gîtes, chambres d'hôtes, prestataires ruraux, sites de visites et événements ;
  - un module hôtellerie de plein air, villages de vacances, hôtellerie.

## Conditions

- Avoir participé au module de base n°1 et/ou module de base n°2 ;
- Avoir en projet proche de développer les avis d'internautes sur sa structure.



*Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.  
Le nombre de participants par atelier est **limité à 12 personnes**.  
Chaque participant repart avec des exemples de réponses à des avis.*

# Maîtriser son profil personnel et créer une communauté sur Facebook

*Intervenante : Gisèle Taelmans*

*Durée : 1 jour*

*Dates : 12 novembre 2012 à Nantes et 13 février 2013 à Angers*

*Prix : 100 €*

**Cet atelier a pour objectif d'apprendre aux prestataires et professionnels à maîtriser l'outil et à utiliser Facebook dans le cadre de son activité professionnelle.**

## Objectifs

- Se familiariser avec le vocabulaire et le fonctionnement de Facebook ;
- Savoir créer son profil, le gérer et maîtriser les paramètres de confidentialité ;
- Administrer les publications et créer un album photos ;
- Savoir créer une page professionnelle ;
- Savoir administrer sa page seul ou à plusieurs ;
- Savoir définir son URL Facebook et lier sa page à son site Web ;
- Savoir créer un événement et activer le partage (buzz sur Facebook).

## Public

- Tous prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires.

## Conditions

- Avoir participé au module de base n°1 et/ou module de base n°2 ;
- Avoir un compte Facebook, apporter les codes d'accès.



*Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.  
Le nombre de participants par atelier est limité à 12 personnes  
Chaque participant repart avec sa page Facebook professionnelle créée.*

# Animer sa page FAN sur Facebook

*Intervenante : Gisèle Taelemans*

*Durée : 1 jour*

*Dates : 4 décembre 2012 à la Roche-sur-Yon, 21 février 2013 à Nantes, 7 octobre 2013 à Angers*

*Prix : 100 €*

**Cet atelier a pour objectif d'apprendre aux prestataires et professionnels à recruter et à fidéliser les fans de sa page professionnelle sur Facebook, à connaître les applications et à optimiser ses actions.**

## Objectifs

- Connaître la stratégie "open-graph" de Facebook ;
- Savoir identifier les prestataires labellisés par Facebook ;
- Connaître les différentes fonctionnalités d'une page professionnelle Facebook ;
- Connaître les typologies des applications développées pour les pages Facebook ;
- Se familiariser avec le F-commerce et le phénomène "social gaming" ;
- Se familiariser avec les campagnes de publicité payantes ;
- Savoir gérer sa page à partir d'un smartphone et faire le lien avec Twitter et autres réseaux ;
- Savoir analyser les statistiques ;
- Connaître les bonnes pratiques et exemples d'actions réussies.

## Public

- Tous prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires.

## Conditions

- Avoir participé au module de base n°1 et/ou module de base n°2 ;
- Avoir participé à l'atelier thématique n°11 ;
- Avoir un compte Facebook et une page professionnelle, apporter les codes d'accès.



*Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.*

*Le nombre de participants par atelier est limité à 12 personnes.*

*Chaque participant repart avec une trame de plan d'actions pour animer sa page Facebook.*

# Réussir ses e-mailings et ses newsletters (conquête et fidélisation)

FORMATIONS 2012-2013

**NOUVEAU**

*Intervenante : Françoise Clermont*

*Durée : 1 jour*

*Dates : 21 janvier 2013 à Angers et 19 novembre 2013 à Nantes*

*Prix : 100 €*

**Cet atelier a pour objectif de permettre aux participants de concevoir et de réaliser des actions d'e-mailings et des newsletters efficaces, intégrant les outils Web 2.0, et de repérer les points d'amélioration pouvant être rapidement mis en œuvre sur les opérations existantes.**

## Objectifs

- Savoir utiliser de façon pertinente l'e-mailing et la newsletter dans sa stratégie web marketing tourisme : définition, utilisation, avantages / inconvénients ;
- Connaître les attentes des consommateurs en matière d'e-mailings et de newsletters ;
- Connaître et savoir appliquer les règles juridiques (LCEN, CNIL) ;
- Définir son plan d'action dans le temps ;
- Savoir constituer, qualifier et bien gérer son fichier : la qualité plus que la quantité ;
- Réussir l'inscription à la newsletter et optimiser le message de bienvenue ;
- Savoir concevoir des messages adaptés aux objectifs (conquête, fidélisation) ;
- Savoir appliquer les règles de réussite dans la création des e-mails : objet, expéditeur, textes, visuels... (notion de délivrabilité) ;
- Penser Web 2.0 et savoir intégrer des outils de partage et d'interactivité ;
- Savoir gérer les envois pour optimiser les taux de retour ;
- Savoir mesurer et analyser les résultats ;
- Pouvoir choisir les outils techniques adaptés .

## Public

- Tous prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires.
- Des sessions différentes sont organisées pour les prestataires privés (janvier 2013) et pour les organismes de tourisme (novembre 2013).

## Conditions

- Avoir participé au module de base n°1 et/ou module de base n°2.
- Avoir réalisé ou avoir en projet proche la mise en place d'actions d'e-mailings et/ou de newsletters.



*Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.  
Le nombre de participants par atelier est limité à 12 personnes.  
Chaque participant repart avec des pistes de travail pour ses opérations d'e-mailings.*

# Concevoir une campagne publicitaire sur Internet - Adwords ou comment acheter une campagne de référencement payant



Intervenante : *Gisèle Taelmans*

Durée : *1 jour*

Dates : *29 octobre 2013 à Nantes*

Prix : *100 €*

**Cet atelier a pour objectif de connaître les principes et outils publicitaires sur Internet et d'apprendre à savoir définir, mettre en œuvre et gérer une campagne d'achats de mots-clés avec Google Adwords.**

## Objectifs

- Acquérir une connaissance des supports, moyens et particularités du Web en matière d'achat d'espace publicitaire sur Internet ;
- Comprendre le vocabulaire employé sur le Web ;
- Connaître les formats et les contraintes techniques des encarts publicitaires utilisés sur Internet ;
- Elaborer une stratégie publicitaire sur Google Adwords pour créer du trafic sur votre site Internet et optimiser le taux de transformation ;
- Acheter de l'espace publicitaire sur Google et son réseau de partenaires.

## Public

- Tous prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires.

## Conditions

- Avoir participé au module de base n°2 ;
- Avoir une carte bleue et pouvoir investir 100 € HT de publicité ;
- Apporter les codes d'accès à son compte s'il existe déjà.



*Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.  
Le nombre de participants par atelier est limité à 12 personnes.  
Chaque participant repart en ayant créé son plan d'action,  
son compte Adwords et une annonce rédigée.*



# Utiliser Google Analytics pour gérer et optimiser sa présence sur Internet



Intervenante : Gisèle Taelmans

Durée : 1 jour

Dates : 2 avril 2013 à Nantes

Prix : 100 €

Cet atelier a pour objectif d'apprendre aux participants à mettre en place Google Analytics sur leur site, de comprendre son fonctionnement et ses résultats afin d'améliorer son site Internet et d'optimiser ses actions web marketing. Il insistera sur l'importance de la mesure d'audience Internet dans le calcul de votre retour sur investissement et vos stratégies marketing.

## Objectifs

- Savoir installer Google Analytics sur son site, le configurer, relier son compte Analytics et son compte Adwords ;
- Comprendre le fonctionnement et le vocabulaire de Google Analytics ;
- Savoir lire les rapports et interpréter les différents indicateurs de performance : fréquentation du site, visiteurs, sources de trafic, la qualité des visites, la navigation et la fidélité, ... ;
- Savoir lire et utiliser les données concernant les mots clés ;
- Savoir utiliser les indicateurs de Google Analytics pour améliorer son site Internet ;
- Savoir utiliser les indicateurs de Google Analytics pour améliorer son retour sur investissement.

## Public

- Tous prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires.

## Conditions

- Avoir participé au module de base n°1 et/ou module de base n°2 ;
- Avoir accès aux codes sources de son site Internet ;
- Avoir les codes d'accès pour les personnes qui ont déjà installé Google Analytics.



*Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.  
Le nombre de participants par atelier est limité à 12 personnes.  
Chaque participant repart avec des éléments d'analyse de son site à partir des données Google Analytics .*

# Apprendre à concevoir et à animer un blog

FORMATIONS 2012-2013

**NOUVEAU**

*Intervenante : Mathilde Dumont*

*Durée : 1 jour*

*Date : 2 décembre 2013 à Angers*

*Prix : 100 €*

**Cet atelier a pour objectif de doter les participants d'une démarche, de méthodes et d'outils pour créer un blog en fonction de leur stratégie (blog complémentaire au site ou blog/site) et de l'animer efficacement.**

**Chaque participant repart avec des pistes opérationnelles pour la mise en œuvre de son blog (outils, clés de réussite), son projet de rubricage et un premier plan d'animation.**

## Objectifs

- Comprendre l'intérêt et la place des blogs dans l'e-tourisme, leurs avantages et inconvénients ;
- Savoir situer les objectifs du blog au sein de sa stratégie web marketing : objectifs, cibles, grands axes éditorial ;
- Maîtriser les grandes étapes de sa stratégie "blog" ;
- Savoir définir la ligne éditoriale de son blog ;
- Savoir définir les principales rubriques et les principes ergonomiques et graphiques ;
- Appréhender les outils disponibles sur le marché pour créer et héberger son blog : gratuits, payants, en ligne, hors ligne, CMS, ... avantages / inconvénients par rapport aux objectifs ;
- Connaître les points clés de référencement naturel à prendre en compte ;
- Connaître les grands principes de l'écriture Web ;
- Savoir animer son blog : fréquence, idées d'animations et d'articles, interactivité ;
- Savoir le promouvoir : liaison blogs/réseaux sociaux, liens et référencement affinitaire, ...

## Public

- Tous prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires.

## Conditions

- Avoir participé au module de base n°1 et/ou module de base n°2 ;
- Avoir déjà commencé à réfléchir à son projet de blog.



*Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.  
Le nombre de participants par atelier est **limité à 12 personnes**.  
Chaque participant repart avec un plan d'actions concernant son blog.*

# Développer sa présence et la visibilité de ses offres sur le marché britannique

FORMATIONS 2012-2013

**NOUVEAU**

*Intervenantes : Gisèle Taelmans / Françoise Clermont*

*Durée : 1 jour*

*Dates : 4 février 2013 à Nantes, 5 février 2013 à Angers et 25 novembre 2013 à Nantes*

*Prix : 100 €*

**Cet atelier a pour objectif de doter les participants de méthodes et d'outils pour valoriser leurs offres sur le marché britannique.**

**Chaque participant repart avec des pistes de travail opérationnelles pour se promouvoir sur le marché britannique par Internet.**

## Objectifs

- Connaître les points clés de la stratégie régionale & Atout France sur le marché ;
- Comprendre le comportement des internautes / touristes britanniques sur Internet ;
- Connaître les recherches effectuées : thématiques & mots clés ;
- Connaître les acteurs principaux du marché pour le tourisme sur le marché ;
- Connaître les bonnes pratiques ;
- Savoir identifier les pistes de travail à mettre en œuvre dans le cadre de sa stratégie.

## Public

- Tous publics acteurs du tourisme publics et privés souhaitant travailler sur le marché britannique et disposant déjà d'un site en anglais ou ayant un projet dans les 3 mois ;
- Des sessions différentes sont organisées pour les offices de tourisme d'une part, et pour les hébergeurs et prestataires d'activités d'autre part.

## Conditions

- Avoir participé au module de base n°1 et/ou module de base n°2 ;
- Avoir déjà une première trame de plan d'actions sur le marché britannique.



*Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.  
Le nombre de participants par atelier est limité à 12 personnes.  
Chaque participant repart avec des pistes de travail à mettre en œuvre.*

# Optimiser sa stratégie de commercialisation sur Internet : Hôtellerie et hôtellerie de plein air

Intervenants : Gilles Cibert / Hôtellerie - Patrice Foresti / Hôtellerie de plein air

Durée : 1 jour

Dates :

> Hôtellerie : 26 novembre 2012 à Angers

> Hôtellerie de plein air : 18 mars 2013 à la Roche-sur-Yon et 9 décembre 2013 à Nantes

Prix : 100 €



Cet atelier a pour objectif de doter les participants d'une bonne compréhension des évolutions actuelles en termes de commercialisation du tourisme, des acteurs clés, de méthodes et d'outils pour construire et ajuster sa stratégie commerciale.

Cette formation - action est très participative ; chaque participant est mis en situation de réflexion sur ses choix possibles et repart avec des pistes opérationnelles d'actions à mettre en œuvre.

## Objectifs

- Comprendre les dernières évolutions clés Internet & mobile ;
- Connaître les principaux acteurs pour la commercialisation de l'hôtellerie ;
- Savoir déterminer les points clés de sa stratégie et des objectifs ;
- Savoir comment opérer les choix et maîtriser ses canaux de distribution ;
- Savoir quels outils d'observation et d'évaluation mettre en œuvre ;
- Comprendre comment gérer la politique tarifaire (stratégie de Yield, outils & actions) ;
- Savoir comment gérer et exploiter les avis & quelles sont les incidences sur la gestion de la qualité ;
- Appréhender les incidences majeures sur l'organisation et le management (gestion du temps réel, travail d'équipe) ;
- Connaître les facteurs de risque & les facteurs de réussite.

## Public

- Hôtellerie : dirigeants.
- Hôtellerie de plein air : dirigeants.

## Conditions

- Aucune.
- Avoir participé aux modules de base 1 et/ou 2 est un plus.



Des supports pédagogiques sont remis à chaque participant.  
Le nombre de participant par atelier est **limité à 12 personnes**  
Chaque participant repart avec un **mémo**  
donnant les **pistes de travail à mettre en œuvre.**

# Se former à distance

Pour amplifier l'action de l'Académie e-Tourisme et élargir les savoirs et les savoir-faire, les modules e-learning sont des programmes destinés aux professionnels des Pays de la Loire pour se former à distance.

**Module d'e-learning n°1** - Référencement naturel sur son site - *Décembre 2011*

**Module d'e-learning n°2** - Google Adresses et Google Maps - inscription et exploitation - *février 2012*

**Module d'e-learning n°3** - Tripadvisor et Zoover, gérer ses avis - *juillet 2012*

**Module d'e-learning n°4** - Ergonomie et navigation d'un site Web - *Octobre 2012*

**Module d'e-learning n°5** - Les points clés d'un cahier des charges - *Décembre 2012*

**Module d'e-learning n°6** - Créer sa page Facebook en 2013 - *Janvier 2013*

**Module d'e-learning n°7** - Créer une base e-mails qualifiés - *Mars 2013*

**Module d'e-learning n°8** - Exploiter Google Analytics - *Octobre 2013*

**Module d'e-learning n°9** - Animer son site avec des photos & des vidéos - *Décembre 2013*



pour en savoir plus, connectez-vous sur :

<http://reseaux-agence-paysdelaloire.fr>  
(voir pages suivantes)

# Être accompagné et partager ses expériences

## L'Académie e-Tourisme en Pays de la Loire met à votre disposition une plateforme d'assistance en ligne.

La participation à l'une des formations donne accès à une assistance en ligne pour :

- Retrouver une information donnée en formation,
- Obtenir une aide en cas de blocage à la suite d'une formation,
- Obtenir un conseil ou l'avis du formateur sur une réalisation.

Les questions et les réponses sont publiées sur le forum du groupe "Académie e-Tourisme" de cette plateforme. Chacun pourra également faire part de son expérience dans ce forum.

## Présentation de la plateforme "RESEAUX-AGENCE"

Sur Internet, saisissez :

<http://reseaux-agence-paysdelaloire.fr>

Vous entrez sur le Portail régional des réseaux économiques :

**1** Cliquez sur "Communauté Tourisme".

Vous entrez sur le portail régional des acteurs du tourisme




**2** Inscrivez-vous en cliquant sur le bouton prévu à cet effet.


Et complétez la fiche en indiquant vos nom, prénom, code et mot de passe, fonction et adresse.

**3** Une fois que vous aurez validé la fiche d'inscription, vous pourrez vous connecter au portail régional des acteurs du tourisme en saisissant les code et mot de passe choisis puis cliquez sur "se connecter".




4  Cliquez sur le groupe  
"Académie e-Tourisme"



5  Si vous n'êtes pas déjà membre du groupe, vous devez demander à y adhérer en cliquant sur "demande d'adhésion".

L'administrateur du groupe vérifiera que vous avez bien participé à l'une des sessions de formation depuis 2010. Il validera alors votre demande. Vous recevrez un e-mail de confirmation.

## Être membre du groupe "Académie e-Tourisme" sur RESEAUX-AGENCE donne accès aux fonctionnalités suivantes

6  Forum du groupe : pour publier vos questions suite à une formation et consulter les réponses des formatrices ou des autres participants.

- **Forum du groupe "Académie e-tourisme"** : lieu d'échanges et de partage d'expériences entre les Académiciens du e-Tourisme.

- **Wiki du groupe** : vous y retrouverez le glossaire de l'Académie e-Tourisme.

Le Wiki du groupe peut être enrichi par chaque membre en apportant des définitions utiles dans le domaine de l'e-tourisme.

- **Fichiers du groupe** : pour partager des fichiers. Sont déposés ici les supports des formations Académie e-Tourisme.

- **Agenda du groupe** : les dates des formations e-Tourisme ou des réunions du groupe "Académie e-Tourisme" sont enregistrées dans cet agenda.

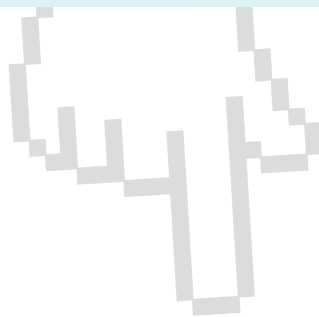
- **Liens favoris** : pour enregistrer des liens vers des sites Internet, des blogs, des vidéos et toute publication en ligne présentant un intérêt et favorisant le partage des connaissances entre les membres du groupe des académiciens.



*Si vous avez suivi une formation Académie e-Tourisme depuis 2010, connectez-vous dès maintenant pour profiter au plus vite de cet outil !*



# Modalités d'inscription



## Important

Les inscriptions se font uniquement en ligne en vous connectant sur le site [www.agence-paysdelaloire.fr](http://www.agence-paysdelaloire.fr) et sont prises par ordre d'arrivée.

Les inscriptions sont réservées aux professionnels du tourisme des Pays de la Loire : hébergeurs, restaurateurs, gestionnaires de sites, prestataires de loisirs, institutionnels.

Les sessions de formation se dérouleront par groupe de 5 participants minimum à 12 participants maximum (sauf atelier création site : 5 personnes maximum).

L'Agence régionale -Pays de la Loire Territoires d'Innovation se réserve le droit d'annuler une session ou de vous proposer le regroupement avec une autre session.

## Frais d'inscription aux sessions de formation

Les frais d'inscription sont à régler à l'avance.

L'inscription à un module de formation donne droit à :


- La fourniture d'un glossaire et d'un livret pédagogique réalisé pour chacun des modules,
- L'assistance en ligne post formation sur la plateforme : <http://tourisme.reseaux-agence-paysdelaloire.fr>
- L'accès aux modules e-learning.

Les coûts de transport et de repas sont à la charge des participants (à régler sur place).

## Règlement

Les règlements s'effectuent par :

- chèque à l'ordre de la Société publique régionale des Pays de la Loire, 1 Place de la Galarne, BP 80221 - 44202 NANTES Cedex 2
- virement sur le compte de la Société publique régionale des Pays de la Loire / Caisse des Dépôts - 40031 00001 0000369598L60 - IBAN : FR59 4003 1000 0100 0036 9598 L 60 - BIC : CDCG FR PP

 **L'inscription est validée à la réception du règlement.**

**Tout désistement moins de 7 jours ouvrés avant la date de la formation ne fera l'objet d'aucun remboursement.**

## Présentation des intervenants

### Françoise Clermont

*Consultante et formatrice en e-tourisme,  
responsable du secteur Formation de Co-Managing*

Françoise Clermont travaille sur l'ensemble des stratégies marketing du cabinet et possède un grand savoir-faire dans le web et le marketing opérationnel pour avoir été plus de 10 ans en charge du marketing et des TIC au CRT Midi-Pyrénées. Elle intervient en formation auprès de nombreux organismes.



### Gisèle Taelmans

*Consultante et formatrice en web marketing depuis 1996*

Gisèle Taelmans intervient auprès de dirigeants d'entreprises, d'organismes institutionnels et de formation (Sciences Com, CCI, CNFPT). Elle réalise des conférences sur les thèmes du e-business, du e-tourisme et du web 2.0 pour différents organismes et intervient dans le cadre d'actions de formation e-tourisme auprès de professionnels du tourisme.

### Mathilde Dumont

*Responsable du benchmark Tourisme  
et Internet de Co-Managing*

Mathilde Dumont réalise les études et benchmarks thématiques et suit quotidiennement les meilleures tendances et pratiques opérationnelles sur Internet et mobiles. Elle intervient régulièrement auprès d'étudiants et de professionnels de la restauration et a fondé personnellement 2 blogs et 1 site Web qu'elle anime régulièrement.



## Patrice Foresti

*Consultant et formateur en e-tourisme et en e-commerce*

Patrice Foresti intervient pour le réseau AS Voyages (AFAT – Sélectour). Il accompagne, en France et à l'étranger, de nombreux organismes privés (chambres d'hôtes, gîtes, prestataires touristiques, agences de voyages, tour opérateurs...) et institutionnels (OTSI, Agences de développement...) dans la mise en place de stratégies de communication et de commercialisation des offres. Référencé officiellement par Jimdo pour la construction de sites tourisme.



## Eric Moulet

*Intervenant et formateur en m-tourisme*

Eric Moulet est spécialiste du m-tourisme. Il intervient en stratégie de développement numérique des territoires : conseil pour la conception et la réalisation de schémas directeurs pour l'utilisation des nouveaux outils de la mobilité dans le tourisme. Il dispose d'une expérience de conseil en stratégie d'aménagement scénographique.



## Eve Demange

*Consultante et formatrice en stratégie éditoriale web depuis 2005*

Journaliste, conceptrice rédactrice web, consultante et formatrice, Eve Demange intervient auprès d'entreprises de secteurs diversifiés (Banques, Editeurs, Télécommunications). Dans le domaine du tourisme, elle est notamment intervenue auprès de Fastbooking et d'E-Bookers. Elle réalise des formations pour des universités (E-commerce Franche Comté, Master IDEMM Lille 3), pour le CRIJ ou des CCI. Elle est l'auteur du blog Plume Interactive.



## Gilles Cibert

*Hôtelier, propriétaire de l'Hôtel La Pérouse à Nantes depuis 2003*

Gilles Cibert est très investi dans de nombreuses organisations locales et régionales (Président du Club Hôtelier de Nantes, Membre de l'association des Dirigeants Responsables de l'Ouest...). Il a intégré le développement durable au cœur de la stratégie de l'entreprise et a développé de nombreux outils de gestion de sa commercialisation, fondés sur l'observation quotidienne des pratiques des internautes et de l'analyse de la concurrence.



















# Calendrier des formations













## 2012

## 2<sup>ème</sup> semestre

	Nantes	Angers	La Roche-sur-Yon
<b>Séminaires</b>			
Rencontre annuelle du Club Académie E-Tourisme	22 octobre		
Séminaire d'information - sensibilisation Acteurs du vélo		23 octobre	
<b>Module de base n°1</b>			
Être présent facilement et efficacement sur Internet <i>Module hébergeurs et prestataires privés</i>		1 <sup>er</sup> octobre	
<b>Module de base n°2</b>			
Accroître sa visibilité et optimiser sa présence sur Internet <i>Module hébergeurs et prestataires privés</i>	29 octobre		
<b>Ateliers thématiques</b>			
Développer et gérer les avis clients		4 octobre	
Optimiser le référencement naturel de son site	8 octobre		
Construire et développer sa présence sur les médias sociaux du Web 	18 octobre		
Apprendre à concevoir son site internet (2 jours)		5 et 6 novembre	
Maîtriser son profil personnel et créer une communauté sur Facebook	12 novembre		
Construire sa stratégie web-marketing <i>Module hébergeurs, sites et prestataires privés</i>		21 novembre	
Comprendre les enjeux, technologies et stratégies du m-tourisme <i>Module organismes de tourisme</i> 	22 novembre		
Optimiser sa stratégie de commercialisation sur Internet <i>Module hôtellerie</i> 		26 novembre	
Rédiger son cahier des charges et choisir son prestataire <i>Module hébergeurs, sites et prestataires privés</i> 	3 décembre		
Animer sa page fan sur Facebook			4 décembre
<b>Ateliers de construction de site sur Jimdo</b>			
Construire son site avec Jimdo		13 et 14 décembre (Lieu en fonction des inscrits)	
<b>E-Learning</b>			
Tripadvisor et Zoover : gérer ses avis 		juillet	
Ergonomie et navigation d'un site web 		octobre	
Les points clés d'un cahier des charges 		décembre	

	Nantes	Angers	La Roche-sur-Yon
<b>Module de base n°1</b>			
Être présent facilement et efficacement sur Internet <i>Module organismes de tourisme</i>	8 janvier		
<b>Module de base n°2</b>			
Accroître sa visibilité et optimiser sa présence sur Internet <i>Module organismes de tourisme</i>		28 janvier	
<b>Ateliers thématiques</b>			
Optimiser le référencement naturel de son site			7 janvier
Construire sa stratégie web-marketing <i>Module organismes de tourisme</i>	9 janvier		
Ecrire pour le web 	14 janvier		
Réussir ses e-mailings et newsletters <i>Module hébergeurs, sites et prestataires privés</i>		21 janvier	
Comprendre les enjeux, technologies et stratégies du m-tourisme <i>Module organismes de tourisme</i>		25 janvier	
Développer sa présence et la visibilité de ses offres sur le marché britannique <i>Module prestataires</i> <i>Module organismes de tourisme</i>		4 février	5 février
Apprendre à concevoir son site Internet (2 jours)	11 et 12 février		
Maîtriser son profil personnel et créer une communauté sur Facebook		13 février	
Animer sa page fan sur Facebook	21 février		
Optimiser sa stratégie de commercialisation sur Internet <i>Module hôtellerie de plein air</i>			18 mars
Rédiger son cahier des charges et choisir son prestataire <i>Module organismes de tourisme</i>		27 mars	
Utiliser Google Analytics pour gérer et optimiser sa présence sur Internet 	2 avril		
<b>Ateliers de construction de site sur Jimdo</b>			
Construire son site avec Jimdo <i>Module débutants (2 jours)</i> <i>Module amateur averti (1 jour)</i>		19 et 20 mars (lieu en fonction des inscrits) 21 mars (lieu en fonction des inscrits)	
<b>E-Learning</b>			
Créer sa page Facebook en 2013 		Janvier 2013	
Créer une base e-mails qualifiés 		Mars 2013	

	Nantes	Angers	La Roche-sur-Yon
<b>Séminaires</b>			
Rencontre annuelle du Club Académie E-Tourisme		à définir	
<b>Module de base n°1</b>			
Être présent facilement et efficacement sur Internet		30 septembre	
<b>Module de base n°2</b>			
Accroître sa visibilité et optimiser sa présence sur Internet	28 octobre		
<b>Ateliers thématiques</b>			
Développer et gérer les avis clients		1 <sup>er</sup> octobre	
Animer sa page fan sur Facebook		7 octobre	
Concevoir une campagne publicitaire sur Internet 	29 octobre		
Construire et développer sa présence sur les médias sociaux du Web 		12 novembre	
Ecrire pour le web 		18 novembre	
Réussir ses e-mailings et newsletters <i>Module organismes de tourisme</i> 	19 novembre		
Développer sa présence et la visibilité de ses offres sur le marché britannique 	25 novembre		
Apprendre à concevoir et à animer un blog 		2 décembre	
Optimiser sa stratégie de commercialisation sur Internet 	9 Décembre		
Animer son site avec des photos et des vidéos 			10 décembre
<b>E-Learning</b>			
Exploiter Google Analytics 		octobre 2013	
Animer son site avec des photos et des vidéos 		décembre 2013	



**L'Agence régionale  
Pays de la Loire**  
Territoires d'Innovation

Ce programme est mis en œuvre pour le compte de la Région des Pays de la Loire,  
par L'Agence régionale - Pays de la Loire Territoires d'Innovation.

Campus Régional - 1, place de la Galarne - BP 80221 - F-44202 Nantes cedex 2  
Tél. +33 (0) 240 89 89 89 - Fax +33 (0) 240 89 89 85  
[www.agence-paysdelaloire.fr](http://www.agence-paysdelaloire.fr)