

60%

des français ont envie d'aller sur l'eau

10%

des visiteurs pratiquent une activité nautique

8 jours

de temps d'échanges dynamiques !

Mises en situation, jeux de rôle, études de cas, questions-réponses

Les études sont unanimes : les loisirs nautiques représentent un fort potentiel de développement économique en Bretagne Sud, en particulier auprès de la clientèle touristique.

Alors : **comment toucher les touristes, les intéresser, les attirer ? Comment leur donner envie de revenir ? Quelles prestations leur proposer ?**

Ce programme de formation, à construire à la carte, vous propose de répondre à ces questions et de vous apporter de nouvelles compétences au service de vos prestations.

> Inscriptions : [formationsurmesure56.fr](http://formationsurmesure56.fr)

Améliorez et optimisez votre accueil client

Proposez des produits adaptés aux usages et aux attentes des touristes

Améliorez la visibilité et la communication physique et numérique de vos produits

Participez à la notoriété du territoire comme destination nautique

Augmentez votre chiffre d'affaires et fidélisez vos clients

Cette opération vous est proposée conjointement par

les intercommunalités Auray Quiberon Terre Atlantique, Belle Île en Mer, Golfe du Morbihan Vannes Agglomération, Lorient Agglomération, Arc Sud Bretagne et Questembert Communauté,

les Offices de Tourisme du territoire,

en partenariat avec Nautisme en Bretagne, le centre de formation professionnel Afpa et l'École Nationale de Voile et de Sports Nautiques (ENVSN).

Une opération possible grâce au soutien de la Région Bretagne.



> Inscriptions : [formationsurmesure56.fr](http://formationsurmesure56.fr)

Informations complémentaires

Erwan Le Diagon

Chargé de mission Tourisme Nautique

Destination Bretagne Sud - Golfe du Morbihan  
erwan.lediagon@auray-quiberon.fr | 06 31 39 70 79

Photos ©Alexandre Lamoureux

# FORMATIONS

Communication, vente, marketing, web, réseaux sociaux, relation client, management...

## STRUCTURES DE LOISIRS NAUTIQUES

Un programme de formations sur-mesure

# CLIENTÈLE TOURISTIQUE : les solutions pour augmenter votre CA !

Par le centre de formation professionnel Afpa et l'École Nationale de Voile et des Sports Nautiques (ENVSN)  
Prise en charge possible jusqu'à 100 %



## VOTRE PROGRAMME SE CONSTRUIT À LA CARTE !

Développer l'attractivité de ses loisirs nautiques, maîtriser les notions essentielles d'une communication numérique réussie, offrir une expérience client de qualité, améliorer et optimiser sa relation client... Faites votre choix !

Il est possible d'assister à une ou plusieurs de ces 8 journées de formation et d'y inscrire une à plusieurs personnes de votre structure.

Dirigeant, manager, salarié, saisonnier ou permanent, moniteur, secrétaire, agent d'accueil, personnel navigant... le programme établi, autant opérationnel que stratégique, est adapté à chaque profil.

# LE PROGRAMME



### Les clés du web marketing et de la vente en ligne

Le numérique est aujourd'hui un levier important, une vitrine et une porte d'entrée vers les clients potentiels. Il est important de bien segmenter sa stratégie marketing afin d'utiliser la vente en ligne comme un outil de développement commercial.

Animée par l'AFPA Auray  
Durée : 1 jour (7h)  
Dates au choix : 23 ou 24 novembre 2020  
Lieu : Afpa (Brec'h)

### Développez et fidélisez votre clientèle

Comment lever les appréhensions des clients à la pratique de loisirs nautiques ?  
Pourquoi développer une culture de réseau ?  
Comment améliorer sa gestion client ?  
Quelles offres touristiques complémentaires (ventes additionnelles) territoriales imaginer ?  
Quel lien créer entre vente et bonnes pratiques environnementales ?

Animée par l'AFPA Auray  
Durée : 1 jour (7h)  
Dates au choix : 17, 18 ou 19 novembre 2020  
Lieu : Afpa (Brec'h)

### Optimisez votre référencement naturel sur internet

La visibilité sur internet est un domaine délicat, l'optimisation du référencement est un travail complet pour lequel il faut connaître les outils, le langage et maîtriser les techniques pour en retirer tous les avantages.

Animée par l'ENVS  
Durée : 1 jour (7h)  
Dates au choix : 11 février ou 10 mars 2021  
Lieu : ENVS (Saint-Pierre-Quiberon)



### Offrez une expérience client de qualité

Optimiser son accueil client pour apporter un véritable service et une expérience de qualité.  
Intégrer les bonnes pratiques de développement durable en faisant évoluer le contenu de ses prestations : vecteur d'une image positive.

Animée par l'AFPA Auray  
Durée : 1 jour (7h)  
Dates au choix : 9 ou 16 mars 2021  
Lieu : Morbihan Tourisme (Vannes)

### Le numérique, un outil de communication incontournable

Avec l'essor des réseaux sociaux et l'utilisation de la vidéo comme outil de valorisation, le numérique devient un incontournable pour toucher une clientèle touristique. Mais comment s'y retrouver et s'adapter à cette tendance ? Comment cibler les réseaux sociaux les plus adaptés ? En termes d'image, d'activité, de relation client... Comment y être visible ? Quoi, quand, comment les utiliser efficacement ? Quelles sont les bonnes pratiques et les moyens humains et financiers nécessaires ?

Animée par l'ENVS  
Durée : 1 jour (7h)  
Dates au choix : 10 février ou 9 mars 2021  
Lieu : ENVS (Saint-Pierre-Quiberon)



### Répondez efficacement aux attentes d'une clientèle touristique

Quelle posture adopter ? Quelles attentes la clientèle touristique a-t-elle ? Comment s'améliorer et mieux s'adresser à cette clientèle ?

Animée par l'AFPA Auray  
Durée : 1 jour (7h)  
Dates au choix : 30 novembre, 1<sup>er</sup> ou 2 décembre 2020  
Lieu : 47° Nautik (Arradon)

### Maîtrisez les bases du langage web et des métiers de la communication

Il s'agit ici de faciliter les échanges avec les prestataires, de connaître les notions essentielles pour maîtriser les messages et les outils : réaliser des maquettes de supports de communication, réaliser un brief de communication...

Animée par l'AFPA Auray  
Durée : 1 jour (7h)  
Dates au choix : 26 ou 27 novembre 2020  
Lieu : Atelier des entreprises (Auray)

### Sachez communiquer vers vos équipes et vos clients

La communication interne est un outil de management d'équipe aux retombées positives auprès des clients. Tout comme savoir répondre et analyser les retours clients, gérer les avis internet, renforcer ses techniques rédactionnelles...

Animée par l'AFPA Auray  
Durée : 1 jour (7h)  
Date : 11 mars 2021  
Lieu : Comité Départemental de Voile (Theix)

> Inscriptions : [formationsurmesure56.fr](http://formationsurmesure56.fr)

## Jusqu'à 100% de prise en charge

TARIF : 210 € net  
par jour et par stagiaire

Vous pouvez bénéficier **d'une prise en charge jusqu'à 100%** du montant de ces journées de formation. Le centre de formation Afpa vous accompagne dans les démarches à effectuer auprès de l'Opérateur de Compétences pour obtenir cette prise en charge au titre de vos fonds de formation.

**Pour inscriptions et financement :**

Philippe Roy  
Responsable d'affaires à l'Afpa  
06 08 47 84 48 - [philippe.roy@afpa.fr](mailto:philippe.roy@afpa.fr)