

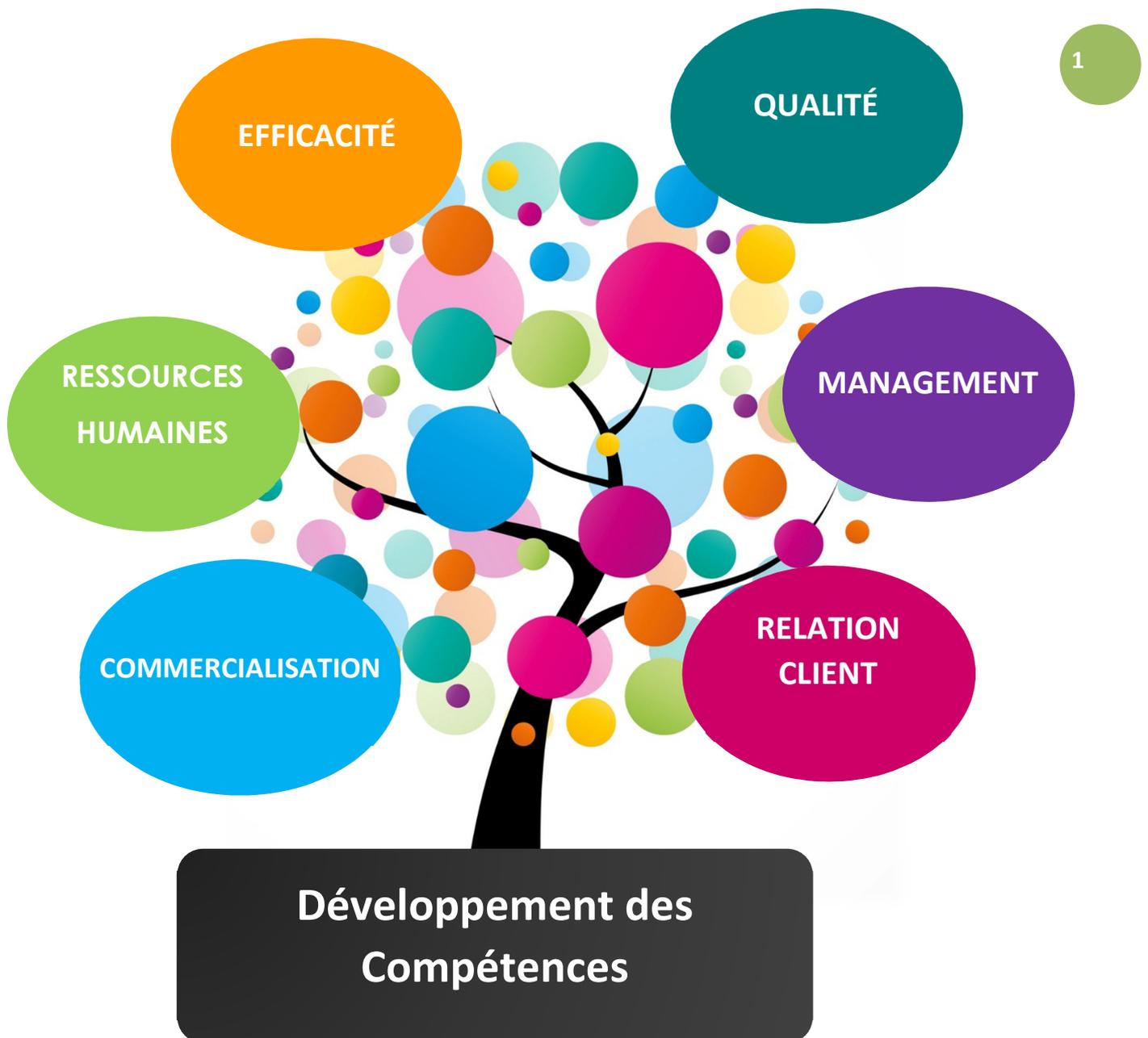


Actea

Formation Conseil

Présentation

Actea Formation Conseil



www.actea-formation.com

Actea Formation Conseil - 44 Chemin de Gardera
40300 PEYREHORADE

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

Siret 80108939200014 – Déclaration d'activité 72 40 01103 40



Présentation du prestataire ACTEA FORMATION CONSEIL

❖ Domaines d'expertises

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

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

2

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

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

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

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

Missions d'audits pour le cabinet 2BG QUALITE :

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

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

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

COACH PROFESSIONNELLE CERTIFIEE – Membre EMCC

- ❖ Spécialisée dans l'accompagnement des dirigeant.es du tourisme

Actea Formation Conseil - 44 Chemin de Gardera

40300 PEYREHORADE

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

Siret 80108939200014 – Déclaration d'activité 72 40 01103 40



❖ Expertise dans le secteur du tourisme

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

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

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

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

❖ Compétences mobilisées

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

❖ Capacité à assurer la mixité des publics

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

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

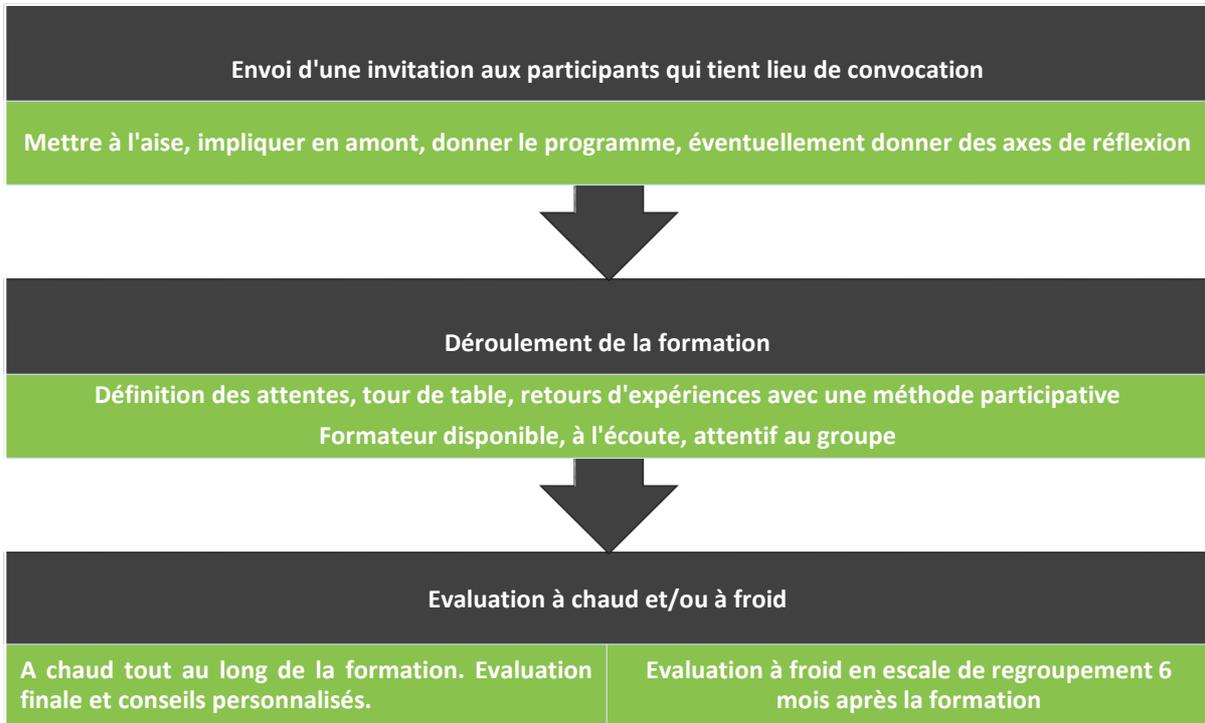
En synthèse : connaissance à la fois des professionnels privés, de leurs attentes et leur organisation, et des institutionnels dans leur démarche et leur vision.

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

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



❖ Organisation & déroulement de la formation



4

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

❖ Atouts

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



Actea

Formation Conseil

❖ Quelques références



Comité
Départemental
du Tourisme
des Landes

Accompagnement réalisation du plan marketing du Club du Littoral



TERRE & CÔTE **BASQUES**

PAYS DE SAINT-JEAN-DE-LUZ - HENDAYE

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

5



Bayonne
PAYS BASQUE
tourism

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

tourisme



CRT
COMITE REGIONAL DU
TOURISME DU LIMOUSIN

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



LES
GROTTES
DE SARE
SARAKO LEZEAK

Formation gestion de la relation client, accueil et guidage

TRAJECTOIRES
Tourisme

PÔLE PROFESSIONNALISATION
AUVERGNE RHÔNE-ALPES

RhôneAlpes

Garantir une qualité d'accueil constante

Aintourisme



Accompagner mes prestataires dans la mise en place de leur GRC



Retour aux Saveurs

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

Actea Formation Conseil - 44 Chemin de Gardera

40300 PEYREHORADE

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

Siret 80108939200014 – Déclaration d'activité 72 40 01103 40