



NOS FORMATIONS

Toutes les formations proposées sont aussi réalisées en intra entreprise (SUR MESURE) pour répondre à vos besoins spécifiques.

D'autres thèmes sont disponibles : [Contactez- nous](#)



Se réunir est un début,
Rester ensemble est un progrès,
Travailler ensemble est la réussite.

Henry Ford, industriel et fondateur de Ford

SOMMAIRE

	Pages
<u>PRESENTATION</u>	4
<u>TARIFS 2018</u>	5
LES PROGRAMMES	
GESTION, TVA et FINANCE	
Gestion d'un opérateur de voyages	9
La TVA en opérateur de voyages	10
VENTE et RELATION CLIENT	
Les techniques pour vendre plus	13
Faire de l'objection un tremplin pour la vente	14
Relancer et défendre nos devis	15
Fidéliser sa clientèle	16
Gagner en assurance face à tout type de demande	17
Techniques de Production	18
Optimiser sa prospection téléphonique	19
L' excellence relationnelle	20
Défendre ses prix et sa valeur ajoutée en vente GROUPES	21
Voyages d'Affaires	22
Mieux vendre aux séniors	23
PRICING et YIELD MANAGEMENT - Accompagner ses prestataires à définir leur stratégie tarifaire	24
LA PRODUCTION DU TOURISME DE LOISIRS : Clientèle groupes	25
Accompagner ses prestataires à définir et mettre en œuvre leur stratégie E-DISTRIBUTION	26
MANAGEMENT	
Motiver et Animer son équipe (Jour 1)	29
Motiver et Animer son équipe (Jour 2)	30
EFFICACITE PERSONNELLE	
Prendre la parole en public	33
Gérer mon temps et mes priorités	34
EFFICACITE PROFESSIONNELLE	
Mieux gérer son stress	37
Mieux gérer les clients difficiles	38
Professionnels du voyage : Comment agir pour un Tourisme Responsable	39
E-COMMUNICATION	
Initiation aux réseaux sociaux	42
Optimiser son Community Management	43
Construire et animer son site avec les kits SPEEDMEDIA	44
<u>CONDITIONS GENERALES DE VENTE</u>	46 – 47
Contact	48

PRÉSENTATION DU CENTRE

Depuis 2014, **TravelPro formations** est la marque commerciale du CFPT.

Le Centre de Formation des Professionnels du Tourisme (CFPT) a été créé en 2011 par Les Entreprises du Voyage (www.entreprisesduvoyage.org) et l'APST (www.apst.travel) pour répondre aux besoins en formation de leurs adhérents mais aussi à l'ensemble de la profession.

Le centre de formation a obtenu en tant que prestataire de formation, sa déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 75 47103 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France. (Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.)

TravelPro formations est une société gérée conjointement par Alix Philipon (Présidente de l'APST) et Jean-Pierre Mas (Président des Entreprises du Voyage). La direction du centre a été confiée à Sylvie Da Silva en Septembre 2014.



En 2017 TravelPro formations obtient son agrément Datadock conformément au décret n°2015-790 du 30 juin 2015 qui fixe les critères permettant aux financeurs de la formation professionnelle continue de s'assurer de la qualité des actions de formation.

En 2018, TravelPro formations devient membre associé d'ATR - Agir pour un Tourisme Responsable (www.tourisme-responsable.org).

A ce titre, TravelPro formations est co-organisateur des formations "Comment agir pour un tourisme responsable" et diffuse la Charte éthique du voyageur auprès des participants aux formations organisées par le centre, pour les sensibiliser aux enjeux du tourisme responsable et les encourager à se faire labelliser par ATR en répondant aux 16 critères d'engagement exigés et soumis au contrôle d'Ecocert Environnement.

Nos formations s'adressent spécifiquement à l'ensemble des acteurs du Tourisme. Nos clients sont des agences de voyage, des TO, des réceptifs, des croisiéristes, des offices de tourisme, des agences de voyage d'affaires, ...

Les adhérents de l'APST et des Entreprises du Voyage bénéficient d'une tarification préférentielle.

Deux de nos formations « Gestion d'une agence de voyages » et « La TVA en agence » sont aujourd'hui obligatoires et prises en charge par l'APST pour ses nouveaux adhérents.

TravelPro formations c'est :

- Une connaissance **APPROFONDIE** du secteur du Tourisme
- Des formations **OPERATIONNELLES** et directement applicables
- Des formateurs **EXPERTS** dans les pôles de compétences proposés et issus pour la plupart de secteur du Tourisme
- Des **DISPOSITIFS DE FORMATION** variés pour vous permettre d'atteindre rapidement vos objectifs
- Des formations financièrement **ACCESSIBLES** à l'ensemble des professionnels du tourisme.

A ce jour, TravelPro formations a formé plus de 4000 PERSONNES

Toutes les formations proposées sont réalisées en intra entreprise (SUR MESURE) pour répondre à vos besoins spécifiques Si vous ne trouvez pas votre formation dans le catalogue [contactez-nous](#)

... Nous construisons ensemble des formations qui vous ressemblent !!

93% de taux de satisfaction





Durée	Tarifs HT APST	Tarifs HT EDV	Tarifs HT non adhérents
-------	----------------	---------------	-------------------------

GESTION, TVA et FINANCE

Gestion d'un opérateur de voyages <i>(offerte aux adhérents de l'APST)</i>	1 jour	0,00 €	175,00 €	275,00 €
La TVA en opérateur de voyages <i>(offerte aux adhérents de l'APST)</i>	1 jour	0,00 €	175,00 €	275,00 €

VENTE et RELATION CLIENT

Les techniques pour vendre plus	1 jour	225,00 €	225,00 €	325,00 €
Faire de l'objection un tremplin pour la vente	1 jour	225,00 €	225,00 €	325,00 €
Relancer et défendre nos devis	1 jour	225,00 €	225,00 €	325,00 €
Fidéliser sa clientèle	1 jour	225,00 €	225,00 €	325,00 €
Gagner en assurance face à tout type de demande	1 jour	225,00 €	225,00 €	325,00 €
Techniques de Production	1 jour	275,00 €	275,00 €	375,00 €
Optimiser sa prospection téléphonique	1 jour	325,00 €	325,00 €	425,00 €
L'excellence relationnelle	1 jour	225,00 €	225,00 €	325,00 €
Défendre ses prix et sa valeur ajoutée en ventes Groupes	1 jour	325,00 €	325,00 €	425,00 €
Voyages d'affaires	1 jour	225,00 €	225,00 €	325,00 €
Mieux vendre aux séniors	1 jour	275,00 €	275,00 €	375,00 €
Pricing et yield management	2 jours	857,00 €	857,00 €	857,00 €
Production du tourisme de loisirs : Clientèle groupes	2 jours	855,00 €	855,00 €	855,00 €
Accompagner ses prestataires à définir et mettre en œuvre leur stratégie E-DISTRIBUTION	2 jours	817,00 €	817,00 €	817,00 €

MANAGEMENT

Motiver et Animer son équipe	2 jours	650,00 €	650,00 €	850,00 €
------------------------------	---------	----------	----------	----------

EFFICACITE PERSONNELLE

Prendre la parole en public	2 jours	650,00 €	650,00 €	850,00 €
Gérer mon temps et mes priorités	1 jour	325,00 €	325,00 €	425,00 €

EFFICACITE PROFESSIONNELLE

Mieux gérer son stress	1 jour	325,00 €	325,00 €	425,00 €
Mieux gérer les clients difficiles	1 jour	325,00 €	325,00 €	425,00 €

Comment agir pour un tourisme responsable	2 jours	550,00 €	550,00 €	750,00 €
---	---------	----------	----------	----------



Durée	Tarifs HT APST	Tarifs HT EDV	Tarifs HT non adhérents
-------	----------------	---------------	-------------------------

E-COMMUNICATION

Initiation aux réseaux sociaux <i>(sur poste de travail uniquement)</i>	1 jour	960,00 €	960,00 €	960,00 €
Comment construire et animer sa page Entreprise sur Facebook <i>(sur poste de travail uniquement)</i>	1 jour	960,00 €	960,00 €	960,00 €
Optimiser son Community Management <i>(sur poste de travail uniquement)</i>	1 jour	960,00 €	960,00 €	960,00 €

GESTION, TVA et FINANCE

	Pages
Gestion d'une agence de voyages	8
La TVA en agence de voyages	9

Ces formations peuvent être réalisées partout en France.

Public : Dirigeant, Directeur financier et administratif
Pré requis : Diriger une agence de voyages

Durée : 1 journée soit 7h30

Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : Pierre CHAPLAIN

Coût de la journée :

* **Gratuite pour les adhérents de l'APST**

Adhérents EDV : 175 € HT

Autres : 275 € HT

Objectifs de la formation :

- Appréhender les mécanismes économiques en œuvre dans l'activité d'agent de voyages
- Vous familiariser avec la présentation comptable de ces mécanismes

PROGRAMME

Qu'est-ce que gérer ? Méthodologie de traitement de l'information, définitions...

La comptabilité générale, système de représentation de l'entreprise

Les principaux concepts de la comptabilité générale :

- Patrimoine et activité
- Emplois et ressources

Les « documents de synthèse », ou « comptes annuels » : bilan, compte de résultat et annexe

Les décisions de gestion des dirigeants et leur traduction comptable

La formation du résultat : bénéfice ou perte

L'affectation du résultat : versement de dividendes, réserves, report à nouveau

Les capitaux propres

Agence de voyages, acteur économique

Les deux "métiers" d'un agent de voyages au regard des concepts économiques : la production, la distribution

La prise en compte de cette spécificité dans le « Plan comptable professionnel des agents de voyages »

Le volume d'affaires, le chiffre d'affaires

La marge brute, les commissions, les frais d'agence (ou frais de service)

Les outils de gestion d'exploitation :

Suivi de l'activité mensuelle : le tableau de bord.

Les coûts de revient, coûts variables et coûts fixes.

Les dossiers « par affaire », la cotation, les fiches techniques...

Méthodologie pour mettre en place une démarche prévisionnelle adaptée aux petites entreprises.

Les contenus de la journée sont susceptibles d'être enrichis en fonction des attentes des participants.

Moyens pédagogiques :

- Exposé didactique et distribution d'exemples d'outils de gestion
- Remise d'un dossier documentaire
- Formation en salle équipée d'un paperboard

Suivi et Evaluation :

- Cas pratiques écrits et à l'oral débriefés et corrigés avec le formateur

A l'issue de la journée : Remise d'une attestation de fin de formation

Public : Dirigeant, Directeur financier, Comptable
Pré requis : Toute personne en lien avec les comptes

Durée : 1 journée soit 7h30

Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : Pierre CHAPLAIN

Coût de la journée :

* **Gratuite pour les adhérents de l'APST**

Adhérents EDV : 175 € HT

Autres : 275 € HT

Objectifs de la formation :

- Enoncer précisément la règle fiscale (dite « TVA sur la marge »)
- Décliner cette règle dans les différentes opérations réalisées dans votre agence
- Appréhender l'impact de la TVA sur la gestion de l'agence
- Mettre en place les procédures comptables internes pour calculer aisément la TVA à décaisser

PROGRAMME

Principes généraux

- Rappel du principe de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA)
- Régime de « droit commun » de la TVA

Règles de territorialité, taux particuliers, exonérations

Les deux activités d'une agence de voyages

- La production et la distribution
- Leur traduction dans le « Plan comptable professionnel des agents de voyages »
- La marge brute, les commissions, les frais d'agences (ou frais de service)

La TVA sur marge

- Origine et justification de la TVA sur marge
- Définition de la marge
- L'intermédiation opaque

Calcul de la marge par période d'imposition

Fait générateur et exigibilité

Conséquences sur le traitement des activités de production et de distribution vis-à-vis de la TVA

L'intermédiation transparente

- Définition
- Conditions à remplir, application aux situations rencontrées en agence des voyages

Procédures comptables

- Exemples d'écritures comptables
- Personnalisation du plan de compte de l'agence pour respecter les règles fiscales

Une part de la journée est laissée au traitement des situations particulières de chacun.

Moyens pédagogiques :

- Exposé didactique s'appuyant sur les textes compilés
- Remise d'un dossier documentaire
- Formation en salle équipée d'un paperboard

Suivi et Evaluation :

- Cas pratiques écrits et à l'oral débriefés et corrigés avec le formateur

A l'issue de la journée : Remise d'une attestation de fin de formation

VENTE et RELATION CLIENT

	Pages
Les techniques pour vendre plus	15
Faire de l'objection un tremplin pour la vente	16
Relancer et défendre nos devis	17
Fidéliser sa clientèle	18
Gagner en assurance face à tout type de demande	19
Techniques de Production	20
Optimiser sa prospection téléphonique	21
L'excellence relationnelle	22
Défendre ses prix et sa valeur ajoutée en ventes GROUPES	23
Voyages d'affaires	24
Mieux vendre aux séniors	25
PRICING et YIELD MANAGEMENT: accompagner ses prestataires à définir leur stratégie tarifaire	26
LA PRODUCTION DU TOURISME DE LOISIRS : clientèle GROUPE	27
Accompagner ses prestataires à définir et mettre en œuvre leur stratégie E DISTRIBUTION	28

Ces formations peuvent être réalisées partout en France.

Public : Vendeur et Responsable d'agence
Pré requis : Etre en contact avec la clientèle
Durée : 1 journée soit 7h30
Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : TravelPro formations

Coût de la journée :

Adhérents APST : 225 € HT
Adhérents EDV : 225 € HT
Autres : 325 € HT

Objectifs de la formation :

- Mieux comprendre les enjeux "qualité" de la relation client et les mettre en œuvre
- Pratiquer l'écoute active et positive
- Adapter vos arguments au profil client pour conclure

PROGRAMME

La vente, un état d'esprit

- Qui est le client d'aujourd'hui et comment consomme-t-il ?
- Les qualités d'un bon vendeur
- Se préparer : quelles attitudes pour mettre le client en confiance ?
- Empathie, enthousiasme et pensées positives
- Quelles sont les motivations d'achat du client ?

Les 7 étapes qui structurent l'entretien de vente

- L'accueil : quelles sont les attentes de nos clients ?
- Pratiquer l'écoute active : maîtriser les différents types de questions et les alterner
- Reformuler pour valider les besoins du client
- Argumenter et personnaliser : les mots qui font « mouche »
- Transformer l'objection en arguments
- La présentation du prix
- Le closing : comment obtenir un accord ?

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Formation en salle équipée d'un paperboard, vidéoprojecteur et wifi
- Support formateur projeté
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Exercices collectifs et Cas pratiques écrits débriefés et corrigés avec le formateur
- Mises en situation et jeux de rôle à l'oral filmés et débriefés avec le formateur

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

Public : Vendeur et Responsable d'agence
Pré requis : Etre en contact avec la clientèle
Durée : 1 journée soit 7h30
Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)
Intervenant : TravelPro formations

Coût de la journée :

Adhérents APST : 225 € HT
Adhérents EDV : 225 € HT
Autres : 325 € HT

Objectifs de la formation :

- Gagner en assurance face à l'objection
- Mettre en avant votre valeur ajoutée face au « CLIENT INTERNET »
- Développer votre sens de la répartie en s'appuyant sur les techniques de réponse à l'objection

PROGRAMME

Identifier les origines de l'objection pour anticiper

- Rappel de l'importance de la phase de découverte et de la reformulation
- Quelle attitude adoptée ?
- Quels sont les mobiles du client ?

Analyser les différentes objections

- Lister les objections
- A quel moment interviennent-elles ?
- Comprendre leur fondement

Répondre à l'objection

- Faire preuve d'assertivité
- L'effet boomerang : comment utiliser l'objection pour prendre appui
- Quelle technique d'argumentation : Rassurer le client en utilisant des mots qui lui parlent

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Formation en salle équipée d'un paperboard, vidéoprojecteur et wifi
- Support formateur projeté
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Exercices collectifs d'application des méthodes et Cas pratiques écrits débriefés et corrigés avec le formateur
- Mises en situation et jeux de rôle à l'oral filmés et débriefés avec le formateur

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

Public : Vendeur et Responsable d'agence

Pré requis : Etre en contact avec la clientèle

Durée : 1 journée soit 7h30

Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : TravelPro formations

Coût de la journée :

Adhérents APST : 225 € HT

Adhérents EDV : 225 € HT

Autres : 325 € HT

Objectifs de la formation :

- Maîtriser les techniques de relance par téléphone
- Augmenter votre taux de concrétisation

PROGRAMME

Rappel des principes de la communication par téléphone

- Se préparer : préparation physique, psychologique et matérielle
- Quelle attitude adopter ? Quel vocabulaire utiliser ?
- Les pièges à éviter

Se présenter et argumenter

- Personnaliser le contact : attentes, objectifs et phrase d'accroche
- Maîtriser la technique de questionnement
- Reformuler pour obtenir la confirmation des besoins
- Quels sont nos avantages pour nous différencier de la concurrence ?

Traiter les objections et défendre ses prix

- Les différentes objections (prix, remise, ...)
- La technique de réponse à l'objection
- Savoir défendre ses marges et négocier des compromis

Conclure et prendre congé

- Repérer les signaux d'achat
- Quelle technique de conclusion ?

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Formation en salle équipée d'un paperboard, vidéoprojecteur et wifi
- Support formateur projeté
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Exercices collectifs d'application des méthodes et Cas pratiques écrits débriefés et corrigés avec le formateur
- Mises en situation et jeux de rôle à l'oral filmés et débriefés avec le formateur

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

Public : Responsable vente ou relation clientèle,
Responsable d'agence

Pré requis : Etre en contact avec la clientèle

Durée : 1 journée soit 7h30

Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : TravelPro formations

Coût de la journée :

Adhérents APST : 225 € HT

Adhérents EDV : 225 € HT

Autres : 325 € HT

Objectifs de la formation :

- Instaurer un climat de confiance avec les clients
- Inscrire la vente dans une relation de fidélisation
- Faire " fructifier " le capital client
- Utiliser les outils de CRM
- Transformer les réclamations en opportunités

PROGRAMME

Fidéliser sa clientèle, c'est :

- Démontrer les enjeux de la fidélisation client et son rôle dans le processus de gestion de la relation client.
- Construire une stratégie de fidélisation de la clientèle, pour développer et entretenir son portefeuille clients.

Les enjeux de la fidélisation

- Rôle de la fidélisation dans le processus de gestion de la relation client.

Gestion de la relation client au quotidien

- Résumer les besoins du client et instaurer la confiance.

Gestion des situations difficiles

Construire une stratégie de fidélisation client

- Identifier les différents moyens et types d'actions de fidélisation.

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Formation en salle équipée d'un paperboard, vidéoprojecteur et wifi
- Support formateur projeté
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Création d'un plan d'action par les participants leur permettant de travailler sur un ou plusieurs outils de fidélisation à l'aide des documents types fournis et des échanges avec le formateur.

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

Public : Vendeur et Responsable d'agence
Pré requis : Etre en contact avec la clientèle
Durée : 1 journée soit 7h30
Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)
Intervenant : TravelPro formations

Coût de la journée :

Adhérents APST : 225 € HT
Adhérents EDV : 225 € HT
Autres : 325 € HT

Objectifs de la formation :

- Gagner en assurance en toute situation
- Mieux cerner les besoins et le profil du client
- Renforcer vos arguments et concrétiser plus de ventes

PROGRAMME

MATIN

Focus sur les nouveaux comportements d'achat

- Qui est le client d'aujourd'hui ?
- Comment consomme-t-il ?
- Quelles sont ses attentes ?
- Quelle attitude pour le rassurer ?

L'entretien de vente : tout un art

- Pratiquer l'écoute active : maîtriser les différents types de questions et les alterner
- Reformuler pour valider les besoins du client
- S'appuyer sur les mobiles d'achat pour argumenter, personnaliser et convaincre : les mots qui font « mouche »

APRES-MIDI

Atelier pratique

- Travail sur les nouvelles destinations, les destinations à la mode, les prestations atypiques (terrestres, hôtelières, ...) et les assurances
- Construction d'un argumentaire de vente et/ou d'un Pitch commercial

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Formation en salle équipée d'un paperboard, vidéoprojecteur et wifi
- Support formateur projeté
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Exercices collectifs d'application des méthodes et Cas pratiques écrits débriefés et corrigés avec le formateur
- Construction d'argumentaires de vente à l'aide des documents types fournis et des échanges avec le formateur.

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

Public : Vendeur et Responsable d'agence
Pré requis : Bonnes connaissances du tourisme
Durée : 1 journée soit 7h30
Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : ESCAET

Coût de la journée :

Adhérents APST : 275 € HT
Adhérents EDV : 275 € HT
Autres : 375 € HT

Objectifs de la formation :

- D'avoir une photographie de la configuration actuelle de l'Industrie du Voyage Loisir
- Comprendre les évolutions métiers de la production et l'impact que cela a sur les stratégies de développement
- Décortiquer ce qu'est vraiment aujourd'hui la production et en comprendre les enjeux : évolution des pratiques d'achat, de la demande et des stratégies de partenariat
- Mieux comprendre le consommateur d'aujourd'hui

PROGRAMME

- Quels sont les différents types de produits ?
- Comment produire en apportant de la valeur ajoutée au client ? Tendances, personnalisation, collaborative, individualiste ?
- Quelles sont les relations avec les autres acteurs (réceptifs, centrales hôtelières, ...)
- Quelles sont les pratiques tarifaires ? Pourquoi et comment introduire une réelle stratégie de yield / revenue management ?
- Quels sont les outils de gestion de stock, d'achat, de production sur-mesure/dynamique ?

Chaque participant fournira un CV ainsi qu'une note détaillant ses attentes de la formation. La formatrice prendra contact avec chacun afin de discuter des besoins pour ainsi adapter le support de formation

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Formation en salle équipée d'un paperboard, vidéoprojecteur et wifi
- Support formateur projeté
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Ateliers pratiques qui permettra aux participants d'acquérir une technicité de production à travers la création d'un produit et/ou qui leur permettra d'optimiser leur méthodologie à l'aide de documents type fournis et d'échanges avec la formatrice.

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

Public : Personne en situation de vente par téléphone

Pré requis : Bonnes connaissances du tourisme

Durée : 1 journée soit 7h30

Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : MANAGERE

Coût de la journée :

Adhérents APST : 275 € HT

Adhérents EDV : 275 € HT

Autres : 375 € HT

Objectifs de la formation :

- Prospector et trouver de nouveaux clients.
- Utiliser les techniques de vente et de relation client par téléphone pour être plus performant.
- Gagner en efficacité, améliorer votre professionnalisme en communiquant mieux.

PROGRAMME

Réflexion sur notre métier de commercial

- Notre stratégie et nos objectifs d'appel

Nos atouts pour convaincre

- Quelle est la posture pour un échange gagnant-gagnant ?
- L'importance du langage verbal et du non verbal
- Tenir compte des besoins fondamentaux
- Quels sont vos avantages relationnels ?
- La confiance en soi (Identifier ses forces et ses faiblesse)
- S'adapter à chaque particularité client
- S'imposer et rester leader de l'entretien client
- Personnalisation de la relation
- S'imposer et rester leader de l'entretien client

Réussir son entretien de prospection

- Les étapes incontournables pour convaincre
- Elargir notre écoute : quels éléments obtenir, quelles questions poser ?
- Pratiquer l'écoute active et positive
- Questions ouvertes/fermées/de découverte/de motivation
- Argumenter et personnaliser : les mots qui font « mouche »
- Construire un argumentaire adapté
- Conseiller et vendre nos « plus »
- Recevoir les objections et les transformer en appui pour convaincre
- Technique de réponse à l'objection

Les particularités de la prospection téléphonique

- Quelques techniques pour obtenir plus de rendez-vous

Conclure en dynamique

- Quelques techniques pour conclure
- Laisser une empreinte forte dans tous les cas en fin d'entretien

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Formation en salle équipée d'un paperboard, vidéoprojecteur et wifi
- Support formateur projeté
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Exercices collectifs d'application des méthodes et Cas pratiques écrits débriefés et corrigés avec le formateur
- Mises en situation et jeux de rôle à l'oral et débriefés avec le formateur

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

Public : Tout public en relation avec la clientèle
Pré requis : Bonnes connaissances du tourisme
Durée : 1 journée soit 7h30
Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : ESCAET

Coût de la journée :

Adhérents APST : 225 € HT
Adhérents EDV : 225 € HT
Autres : 325 € HT

Objectifs de la formation :

- Renvoyer une image positive dans les cas
- Monter en gamme dans la qualité des contacts téléphoniques ou face à face

PROGRAMME

Introduction

- La notion de service client : l'image « qualité » pour faire la différence

La relation client, valeur ajoutée de l'entreprise

- Un métier de communication : état d'esprit, posture et voix
- La forme du discours : les formulations à bannir, celles à privilégier
- Personnaliser la relation : comment s'adapter et valoriser chaque interlocuteur
- Savoir être empathique sans tomber dans la compassion
- Les mécanismes du mécontentement
- Identifier les parasites de la communication
- Comment prendre du recul et rester positif
- Rester maître de l'entretien : comment s'imposer sans heurter

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Formation en salle équipée d'un paperboard, vidéoprojecteur et wifi
- Support formateur projeté
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Exercices collectifs d'application des méthodes et Cas pratiques écrits débriefés et corrigés avec le formateur
- Mises en situation et jeux de rôle à l'oral et débriefés avec le formateur

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

DÉFENDRE SES PRIX ET SA VALEUR AJOUTÉE EN VENTES GROUPES

Public : Spécialiste groupe – Responsable d'agence

Pré requis : Bonnes connaissances du tourisme

Durée : 1 journée soit 7h30

Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : MANAGERE

Coût de la journée :

Adhérents APST : 325 € HT

Adhérents EDV : 325 € HT

Autres : 425 € HT

Objectifs de la formation :

- Renforcer votre leadership en visite client
- Développer votre capacité à résister au marchandage
- (re)Découvrir et s'approprier les étapes d'une vente efficace au service « groupes »

PROGRAMME

Etape 1 : Préparer/prospecter

Idées fortes véhiculées

- Apprendre à mieux se préparer pour vendre plus et mieux.
- Découvrir et s'approprier les principaux moyens de prospection

Les principaux thèmes abordés

- Les outils à ma disposition pour optimiser chaque type de préparation en fonction des objectifs de mon entretien de vente.
- La matrice de la négociation pour établir très vite le « pouvoir » réel d'un client.
- Les différents moyens de prospections (La recommandation. Le réseau, Le phoning, Mon fichier type)

Etape 2 : Méthode de vente

Idées fortes véhiculées

- Comprendre la nécessité d'avoir une méthode de vente
- S'approprier les étapes d'une méthode de vente pertinente

Les principaux thèmes abordés

- Accueil
- Découverte client
- Accord de découverte
- Proposition
- Argumentation
- Conclusion
- Suivi de l'entretien, relances et fidélisation de la relation commerciale

Etape 3 : "A" comme Accueil

Idées fortes véhiculées

- Comment faire de l'accueil client un avantage concurrentiel?
- Pourquoi et comment vendre un besoin?

Les principaux thèmes abordés

- Les six fondamentaux en situation d'accueil (technique),
- Les caractéristiques d'une posture d'accueil efficace (comportement),
- La méthode « PHONING » et les fondamentaux d'un guide d'entretien téléphonique efficace de prise de rendez-vous,
- Les différents types et techniques d'accroches (ou pourquoi et comment vendre un besoin pour concrétiser davantage).
- Les erreurs à éviter lors de l'établissement de la relation (de l'accueil par le client à la prise en charge)
- Le passage de barrage secrétaire : le traitement des objections.

Etape 4 : "D" comme Découverte

Idées fortes véhiculées

- Mieux connaître pour mieux vendre
- Mieux m'adapter à ce que je découvre pour vendre plus et mieux

Les principaux thèmes abordés

- Le triangle de l'écoute active
- Les différents types de questions et ma trame efficace de questionnement
- La croix de la découverte, où comment synthétiser les informations clients en temps réel et répondre ainsi pleinement à ses besoins à l'aide d'une trame adaptée
- Le SONCAS, où comment déterminer en quelques mots ou attitudes le profil de mon client et ses motivations psychologiques d'achat
- L'empathie, l'art de la reformulation et le non verbal, où comment adapter son comportement en fonction du profil de mon client

Etape 5 : "A" comme Argumentation

Idées fortes véhiculées

- Comprendre les enjeux de la négociation et s'avoir s'y adapter (la vente du prix, la défense des marges, la dimension relationnelle).
- Maîtriser les techniques de conduite du dialogue pour mieux vendre.
- Inverser le rapport de force et savoir optimiser sa minute de pouvoir.

Les principaux thèmes abordés

- Distinguer « négocier » de « gagner » ou « marchander »,
- Les dix règles d'or de « présentation » du prix,
- Le traitement efficace des objections par la méthode EQRAC,
- La matrice des contreparties ou comment appréhender simplement les tentatives classiques de négociation de la part du client.

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Formation en salle équipée d'un paperboard, vidéoprojecteur et wifi
- Support formateur projeté
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Exercices collectifs d'application des méthodes et Cas pratiques écrits débriefés et corrigés avec le formateur
- Mises en situation et jeux de rôle à l'oral et débriefés avec le formateur

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

Public : Vendeur et Responsable d’agence
Pré requis : Bonnes connaissances du tourisme
Durée : 1 journée soit 7h30
Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : ESCAET

Coût de la journée :

Adhérents APST : 225 € HT
Adhérents EDV : 225 € HT
Autres : 325 € HT

Objectifs de la formation :

- Optimiser le budget des déplacements professionnels des entreprises en étudiant leur méthodologie
- Comprendre les spécificités et les enjeux de la politique voyages entreprise
- Appréhender la problématique Achat essentielle aujourd’hui dans les entreprises
- Etudier les solutions technologiques existantes sur le marché et répondant à des problématiques de réservations contrôlées, de gestion, d’optimisation ... qui peuvent être proposées par des opérateurs de voyages

PROGRAMME

- Evolution du Corporate Travel et du Travel Management afin de bien comprendre la gestion du budget Travel des entreprises clientes.
- Focus sur la gestion des appels d’offres et de leur politique voyage par les entreprises clientes
- Mapping des offres Corporate Travel existantes
- Panorama des solutions technologiques dédiées à ces déplacements professionnels

Chaque participant fournira un CV ainsi qu’une note détaillant ses attentes de la formation. La formatrice prendra contact avec chacun afin de discuter des besoins pour ainsi adapter le support de formation

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Formation en salle équipée d’un paperboard, vidéoprojecteur et wifi
- Support formateur projeté
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Au travers des séances de brainstorming et de démonstration de solutions technologiques, les participants apprendront à optimiser leur offre voyage à destination des entreprises clientes

Cette journée est validée par la remise d’une attestation de fin de formation

MIEUX VENDRE AUX SENIORS

Public : Vendeur et Responsable d'agence
Pré requis : Etre en contact avec la clientèle
Durée : 1 journée soit 7h30
Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : Frédéric SERRIERE

Coût de la journée :

Adhérents APST :	275 € HT
Adhérents EDV :	275 € HT
Autres :	375 € HT

Objectifs de la formation :

- D'avoir une photographie de la configuration actuelle de l'Industrie du Voyage Loisir
- Comprendre les évolutions métiers de la production et l'impact que cela a sur les stratégies de développement
- Décortiquer ce qu'est vraiment aujourd'hui la production et en comprendre les enjeux : évolution des pratiques d'achat, de la demande et des stratégies de partenariat
- Mieux comprendre le consommateur d'aujourd'hui

PROGRAMME

Partie 1

Jeu de la grenouille

Cohésion d'équipe

Prise de conscience des différentes façons de penser

Présentation des différentes générations de Seniors

Comprendre leurs caractéristiques propres : valeurs, générations

Comprendre les rapports entre les générations - ventes intergénérationnelles, Focus sur les Boomers

Mode de prise de décisions

Différence entre les générations

Influence du vieillissement

Influence de la maturité

Effet du vieillissement à prendre en compte

Physiologique

Psychologique

Age subjectif et influence sur la vente

Partie 2

Présentation d'une étude sur la vente de salles de bain pour Seniors

les attentes des Seniors

Les facteurs explicatifs d'achat

8 profils de Seniors

Comprendre leurs valeurs et caractéristiques

Adapter le processus de vente

Eléments stratégiques de vente

Détecter et utiliser les valeurs pour mieux vendre son produit

Gérer les facteurs émotionnels propres aux Seniors

Contourner le "critique" des Boomers

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Formation en salle équipée d'un paperboard, vidéoprojecteur et wifi
- Support formateur projeté
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

VAKO (exercices)

Synchronisation (exercices)

Pont vers le futur (exercices)

Utiliser les différents métaprogrammes (en fonction des profils)

Opter pour une syntaxe de phrases puissantes

Recadrage des objectifs, des croyances

Coaching de découverte du client

Gestion des truismes

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

PRICING et YIELD MANAGEMENT - Accompagner ses prestataires à définir leur stratégie tarifaire

Public : Service commercial

Pré requis : Connaître ses prestataires et être amené à les accompagner dans la détermination de leurs tarifs pour l'optimisation de leurs revenus.

Durée : 2 jours soit 14 heures

Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : Tourisme & Territoires

Coût de la formation :

Tarif unique : 857 € HT

Objectifs de la formation :

- Comprendre les techniques de pricing et de yield management des hébergeurs
- Accompagner ses prestataires « petits hôteliers », propriétaires de meublés de tourisme ou chambres d'hôtes, prestataires de loisirs, etc. à définir leur stratégie tarifaire en s'inspirant des best practices du secteur.

PROGRAMME

Genèse et définition des techniques : Pricing, Yield management et revenue management

Les frontières entre les trois techniques sont assez floues et pourtant chacune d'entre elles ont des objectifs différents.

- Le Pricing est la fixation d'un tarif.
- Le Yield Management est la fluctuation de son tarif en fonction de l'offre et de la demande.
- Le Revenue Management est une pratique plus stratégique qui consiste à analyser des facteurs externes influençant son prix : réputation sur les réseaux sociaux, stratégies concurrentielles, etc.

Ces éléments permettent aux participants de mieux appréhender les enjeux des différentes des hébergeurs.

Cas pratique : Indicateurs clés et techniques de calcul des hébergeurs

Après une présentation par la formatrice des indicateurs clés des différents fournisseurs à prendre en compte dans le suivi des actions tarifaires (ex : Revpar, taux d'occupation, prix moyen, etc.),

les participants se mettront dans la peau des fournisseurs au travers d'exercices de calcul de leur KPI :

- Déroulement type de l'exercice
- Présentation de la typologie d'entreprise
- Réflexion sur les KPI appropriés; exercices pratiques de calcul des KPI
- Présentation d'un tableau de bord optimisé par la formatrice

Brainstorming sur des outils pour les accompagnateurs de projets touristiques

Un questionnaire de mesure de l'expertise Yield des prestataires et une fiche process de la mise en place d'une stratégie tarifaire

- Matrice d'une dizaine de questions permettant aux accompagnateurs de projets touristiques de mesurer le degré de connaissances/compétences en pricing et yield management afin de proposer des solutions adaptées aux porteurs de projets touristiques.
- Fiche de process de la mise en place de techniques de pricing et de yield management auprès des prestataires touristiques des territoires pour les accompagnateurs.

Moyens pédagogiques :

- Analyse des besoins des stagiaires en amont
- Diffusion d'un power point commenté
- Exercices / cas pratiques
- Travail en ateliers
- Suivi post-formation proposé aux stagiaires

Suivi et Evaluation :

- Matrice d'une dizaine de questions permettant aux accompagnateurs de projets touristiques de mesurer le degré de connaissances/compétences en pricing et yield management afin de proposer des solutions adaptées aux porteurs de projets touristiques.
- Fiche de process de la mise en place de techniques de pricing et de yield management auprès des prestataires touristiques des territoires pour les accompagnateurs.
- Un quizz d'évaluation des acquis est proposé aux stagiaires

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

Public : Forfaitistes groupes

Pré requis : Etre en poste sur des missions de production : avoir déjà assemblé des produits ou assisté une personne dans cette mission

Durée : 2 jours soit 14 heures

Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : Tourisme & Territoires

Coût de la formation :

Tarif unique : 855 € HT

Objectifs de la formation :

- Décortiquer ce qu'est vraiment aujourd'hui la production et en comprendre les enjeux : évolution des pratiques d'achat, de la demande et des stratégies de partenariat, etc.
- Apprendre à mieux comprendre le consommateur d'aujourd'hui afin d'adapter sa production
- Acquérir les techniques de production de séjours pour groupes et tribus

PROGRAMME

Introduction : mise à jour culture générale "tourisme" (1h30)

- Evolution de l'industrie du voyage : mieux positionner les valeurs ajoutées de chacun des producteurs "groupes" face aux institutionnels : agences de voyages, tour-opérateurs, réceptifs, autocaristes, sites de ventes flash, producteurs primaires (hébergeurs et transporteurs)
- Evolution des comportements consommateurs et des nouvelles technologies
- Evolution de la production : Mieux appréhender les différents types de produits et leurs valeurs ajoutées (prestations sèches, package, package dynamique, à la carte, sur-mesure)

Focus mini-groupes ou tribus

- Particularités de cette cible : leurs attentes et modes de consommation
- Le marché des mini-groupes en France : quels producteurs et distributeurs ?
- Quels produits pour répondre à leurs attentes

Techniques de production "groupes"

- Les techniques d'achat et de négociation des prestations
- Pricing : définir le bon prix de vente de mon produit packagé
- Marketing produit : les best practices à mettre en place afin de mettre en valeur sa production

Moyens pédagogiques :

- Analyse des besoins des stagiaires en amont
- Diffusion d'un power point commenté
- Exercices / cas pratiques
- Travail en ateliers
- Suivi post-formation proposé aux stagiaires

Suivi et Evaluation :

- Power point
- Grille d'analyse
- Cahier des charges
- Mémo
- Synopsis
- Un quizz d'évaluation des acquis est proposé aux stagiaires

Accompagner ses prestataires à définir et mettre en œuvre leur stratégie E-DISTRIBUTION

Public : Toute personne en situation d'accompagner ses prestataires en matière de commercialisation

Pré requis : Etre en relation direct avec des prestataires touristiques dans ses missions et avoir une expérience ou avoir travaillé un minimum le sujet de la commercialisation dans le tourisme

Durée : 2 jours soit 14 heures

Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : Tourisme & Territoires

Coût de la formation : 817 € HT

Objectifs de la formation :

- Avoir une vision précise de l'impact du web dans la distribution touristique
- Comprendre les comportements et attentes des clientèles en matière de préparation de séjours et de réservation par internet
- Améliorer ses connaissances sur le cadre juridique de la vente en ligne ; connaissances sur les outils de mise en marché ainsi que les solutions de paiement en ligne destinés aux prestataires touristiques
- Développer ses connaissances les principaux acteurs de la e-distribution dans le tourisme (filère par filère) et connaître et comprendre les leviers marketing qui permettent de vendre davantage (filère par filère)
- Développer ses compétences pour être en mesure d'accompagner des prestataires touristiques dans leur démarche de commercialisation individuelle ainsi que sur les problématiques «marketing» associées à la commercialisation en ligne
- Comprendre les conditions indispensables de complémentarité entre les démarches individuelles de commercialisation des prestataires touristiques et les démarches de commercialisation à l'échelle d'une destination

PROGRAMME

1. Cadrage de la problématique

- Chiffres clés & données qualitatives «clients»
- Le cadre technique de la vente en ligne (modes de paiement internet et mobile et différences entre les marchés européens ; panorama des solutions l'encaissement)
- Le cadre juridique de la vente ligne
- Les fondamentaux du marketing pour vendre en ligne (côté entreprise touristique)

2. L'approche filière : comprendre la commercialisation en ligne des prestataires touristiques

Focus spécifique pour chaque filière (hôtellerie, HPA, meublés, chambres d'hôtes, sites touristiques et prestataires de loisirs, restauration) :

- Etat des lieux de la filière en matière de vente en ligne
- Les principaux acteurs du marché (distribution et info médiation)
- Les principaux outils du marché (solutions de vente en ligne)
- Les facteurs clés de succès pour vendre en ligne (spécifiques à la filière)

3. Quelles complémentarités avec les dispositifs de commercialisation institutionnels ?

- Le poids de l'institutionnel face aux acteurs privés
- Les particularités des destinations sur la place de l'institutionnel
- Les différentes logiques de commercialisation et les choix de commercialisation possibles
- Les facteurs clés de réussite pour une synergie entre démarches de commercialisation individuelle des prestataires et démarches de commercialisation institutionnelle.

4. Comment accompagner ces prestataires ?

- Exercices de mise en situation (conseil individuel) au travers de 4 cas types
- Quelles démarches mettre en œuvre en matière d'accompagnement ?

5. Echanges autour des problématiques de la commercialisation de l'offre touristique

Moyens pédagogiques :

- Diffusion d'un power point commenté
- Exercices / cas pratiques

Suivi et Evaluation :

- Support de formation (PowerPoint) au format PDF avec toutes les ressources en ligne qu'il contient (liens vers des articles, vers les exemples présentés, etc.).
- Exercices d'évaluation des acquis de la formation via un questionnaire en ligne et des exercices pratiques.

MANAGEMENT

	Pages
Motiver et animer son équipe (jour 1)	28
Motiver et animer son équipe (jour 2)	29

Pour garantir une formation de qualité, ces journées ne peuvent être réalisées indépendamment les unes des autres.

Approche pédagogique : Dispositif de formation alternant présentiel (1 jour + 1 jour un mois plus tard), accès à des formations e-learning (5 modules), finalisé par un mentorat de 30 min un mois après la deuxième session.

MOTIVER ET ANIMER SON EQUIPE (JOUR 1)

Pour garantir une formation de qualité,
cette journée ne peut être dissociée du jour 2

Public : Directeurs, responsables ou futurs responsables d'équipes en agences de voyages, de plateaux affaires, de réservations ou de réseaux

Pré requis : aucun

Durée : 1 journée soit 7h30

Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : MANEGERE

Coût de la journée :

Adhérents APST : 325 € HT

Adhérents EDV : 325 € HT

Autres : 425 € HT

Objectifs de la formation :

- Identifier votre style de management
- Mieux communiquer avec vos collaborateurs

PROGRAMME

La fonction de manager

- Les 3 phases de l'entreprise
- Les 3 rôles d'un manager
- Les principales missions d'un manager

La posture du manager

- Les différents styles de management
- La notion d'exemplarité
- Autodiagnostic de mon style de management

Les mécanismes de la motivation

- La pyramide de Maslow
- Implication / Motivation
- L'effet Pygmalion
- L'entretien de valorisation

Les fondamentaux de la communication

- Les 5 fondamentaux de la communication
- Les 3 composantes de la communication
- Faits / sentiments / opinion
- Les altérités de la communication

Le + de cette formation :

Accès à 5 modules de e-learning de 20'

- Déléguer et enrichir les missions
- Préparer et animer un briefing
- Mener une réunion d'équipe
- Animer une réunion à distance
- Le feed-back - recadrer

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Formation en salle équipée d'un paperboard, vidéoprojecteur et wifi
- Support formateur projeté
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Quizz, tests et Cas pratiques écrits débriefés et corrigés avec le formateur
- Mises en situation et jeux de rôle à l'oral débriefés avec le formateur

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

MOTIVER ET ANIMER SON EQUIPE (JOUR 2)

Pour garantir une formation de qualité,
cette journée ne peut être dissociée du jour 1

Public : Directeurs, responsables ou futurs responsables d'équipes en agences de voyages, de plateaux affaires, de réservations ou de réseaux

Pré requis : aucun

Durée : 1 journée soit 7h30

Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : MANEGERE

Coût de la journée :

Adhérents APST : 325 € HT

Adhérents EDV : 325 € HT

Autres : 425 € HT

Objectifs de la formation :

- Maitriser votre temps
- Recadrer et encourager
- Fixer des objectifs : individuels ou collectifs

PROGRAMME

Mes outils de manager

- Mes rites
- Mes objectifs SMART
- Mes indicateurs
- Mes tableaux de bord

La maitrise du temps et du management

- Prendre conscience de son temps
- La méthode FRAM
- Maitriser son temps
- Les différents temps d'un manager

Mes outils de montée en compétences individuelle

- L'entretien de montée en progrès
- Le traitement de l'erreur
- L'entretien de recadrage

Mes outils de motivation collective

- La réunion de service
- La méthode TOP (Thème Objectif Programme)
- La réunion de bilan positif / négatif

Le + de cette formation :

1 mentorat individuel de 30'

En amont : Elaboration d'un plan d'action, Réception du document de préparation, Planification du mentorat (entretien téléphonique) avec le consultant

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Formation en salle équipée d'un paperboard, vidéoprojecteur et wifi
- Support formateur projeté
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Quizz, tests et Cas pratiques écrits débriefés et corrigés avec le formateur
- Mises en situation et jeux de rôle à l'oral débriefés avec le formateur

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

EFFICACITE PERSONNELLE

Prendre la parole en public	33
Gérer mon temps et mes priorités	34

Ces formations peuvent être réalisées partout en France.

Public : tout public

Pré requis : aucun

Durée : 2 jours soit 14 heures

Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : MANEGERE

Coût de la formation :

Adhérents APST : 650 € HT

Adhérents EDV : 650 € HT

Autres : 850 € HT

Objectifs de la formation :

- Gagner en assurance lors de vos présentations
- Gérer votre stress et surmonter le trac
- Capturer l'intérêt de votre auditoire et convaincre

PROGRAMME

Introduction à la formation

- Quelle est ma mission ? Quels sont mes objectifs ?
- Les règles de la prise de parole en public
- Concentration et gestion du stress : techniques, trucs et astuces
- Maîtriser tous les paramètres de notre communication (attitude, voix, ...)

Se préparer et réussir son intervention

- Quel contenu ? Quels interlocuteurs ?
- Adapter mon support de présentation
- Apprendre par cœur et/ou créer des fiches
- Débuter ma présentation : réussir son « entrée »
- Faire face à l'auditoire et soutenir l'attention de la salle
- Maîtriser les échanges avec les participants
- Bien gérer mon temps
- Comment terminer mon intervention ?

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Formation en salle équipée d'un paperboard, vidéoprojecteur et wifi
- Support formateur projeté
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Mises en situation réelles filmées et analysées.
- Exercice sur la préparation de sa prochaine prise de parole

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

Public : tout public

Pré requis : aucun

Durée : 1 journée soit 7h30

Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : MANEGERE

Coût de la journée :

Adhérents APST : 325 € HT

Adhérents EDV : 325 € HT

Autres : 425 € HT

Objectifs de la formation :

- Prendre conscience de sa gestion du temps
- Identifier l'impact de mon mode de fonctionnement sur mon quotidien métier
- Découvrir et maîtriser une méthodologie pour optimiser mon temps
- Adapter et fiabiliser durablement mes comportements en mode "plan d'action personnel"

PROGRAMME

Ma course contre la montre ...

Etape 1 : Du temps oui, mais pour quoi faire ?

- Intégrer mon système d'organisation du temps
- Me fixer une ligne de conduite professionnelle et personnelle
- Méthode FRAM de gestion du temps

Etape 2 : Fixer et regrouper

- Fixer : Activités en lien avec mes objectifs dans mon agenda pro et perso
- Regrouper : Matrice "urgence ou priorité"
- Identification des tâches à effectuer/déléguer/prioriser/éviter dans mon planning

Etape 3 : Agir

- Agir : Organiser ma disponibilité et savoir dire non avec assertivité,
- Prioriser et fonctionner en mode « to do list »
- Planifier

Etape 4 : Mâture

- Mâture : Mes chronophages
- Mes trucs et astuces pour progresser (téléphone, messagerie électronique, classement)
- Mon plan d'action personnel

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Formation en salle équipée d'un paperboard, vidéoprojecteur et wifi
- Support formateur projeté
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Travail individuel, tests et cas pratiques écrits débriefés et corrigés avec le formateur

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

EFFICACITE PROFESSIONNELLE

Mieux gérer son stress	37
Mieux gérer les clients difficiles	38
Formation au Tourisme Responsable	39

Ces formations peuvent être réalisées partout en France.

Public : Tout

Pré requis : aucun

Durée : 2 jours soit 14 heures

Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : MANEGERE

Coût de la formation :

Adhérents APST : 325 € HT

Adhérents EDV : 325 € HT

Autres : 425 € HT

Objectifs de la formation :

- Mieux comprendre la nature de votre stress pour agir plus efficacement dessus
- Maîtriser les fondamentaux de la gestion du stress au quotidien
- Construire votre boîte à outil.

PROGRAMME

Etape 1 de la formation : Stress, vous avez dit stress ?

Agent stresseur : Trac ou stress ?

- Typologies de manifestations
- Phases d'ajustement
- 4 évolutions possibles

Conséquences dans un contexte

- Professionnel
- Personnel

Etape 2 de la formation : Moi stressé au quotidien, jamais...

Principaux facteurs

- Biologiques
- Emotionnels
- Psychologiques
- Comportementaux

Identifier mon profil de stress

- 6 profils de Process Communication Management
- Driver et messages internes
- Conséquences comportementales selon le niveau de stress

Etape 3 de la formation : Ma boîte à outils pour agir sur mon stress

Et si on commençait par se poser les bonnes questions ?

- Lever ses freins
- Travailler sur ses contraintes
- 3 méthodes pour déstresser
- Training autogène de Schultz
- Restructuration cognitive
- Respiration diaphragmatique

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Formation en salle équipée d'un paperboard, vidéoprojecteur et wifi
- Support formateur projeté
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Travail individuel, tests et cas pratiques écrits débriefés et corrigés avec le formateur

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

Public : Tout
Pré requis : aucun
Durée : 2 jours soit 14 heures
Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)
Intervenant : MANEGERE

Coût de la formation :
Adhérents APST : 325 € HT
Adhérents EDV : 325 € HT
Autres : 425 € HT

Objectifs de la formation :

- Adopter le bon comportement, permettant de maintenir une qualité de relation et faire face à la pression tout au long de la journée,
- Utiliser les techniques d'affirmation de soi pour développer la confiance en soi et regagner celle du client
- Mettre en application quelques techniques concrètes et efficaces pour transformer ses émotions et son stress en énergie positive

PROGRAMME

Les exigences du client aujourd'hui

- Les contraintes d'un métier de relation client
- Analyse des insatisfactions client (causes du mécontentement, décalage par rapport aux attentes, besoins derrière l'insatisfaction, etc.)
- Auto diagnostic de ses comportements actuels avec le client et analyse de leurs conséquences,
- Les bases de la communication interpersonnelle
- Les différents types de reformulation
- Traiter les litiges par le questionnement approprié pour comprendre la problématique du client et dissocier les besoins de ses problèmes
- Les techniques d'évitement et de traitement des conflits
- Quelle attitude adopter face au désaccord, comment conserver un comportement bienveillant, dire non sans perdre le client, accepter une critique justifiée, répondre à une critique injustifiée de façon constructive, etc.
- Découverte de ses principaux facteurs de stress en situation de relation client, pour pouvoir y faire face

Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Formation en salle équipée d'un paperboard, vidéoprojecteur et wifi
- Support formateur projeté
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Travail individuel, tests et cas pratiques écrits débriefés et corrigés avec le formateur

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

PROFESSIONNELS DU VOYAGE

COMMENT AGIR POUR UN TOURISME RESPONSABLE

Public : Dirigeants d'agences de voyages, de tour-opérateurs, membres ATR, membres ATD

Pré requis : aucun

Durée : 2 jours soit 14 heures

Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : Julien BUOT

Coût de la formation :

Adhérents APST : 550 € HT

Adhérents EDV : 550 € HT

Autres : 750 € HT

Objectifs de la formation :

- Connaître les indicateurs clefs du label ATR
- Maîtriser l'ensemble des étapes d'une labellisation ATR ainsi que son référentiel d'évaluation
- Etre capable de bien appréhender les outils de formation et de reporting en ligne afin de pouvoir intégrer les preuves de son engagement social et environnemental sur les différents critères du label ATF et des outils développés par Travelife.

PROGRAMME

- Rappel des enjeux du développement durable dans le tourisme
- Présentation des référentiels (ATR et Travelife)
- Qu'est-ce qu'un audit ? Comment s'y préparer ?
Présentation et prise en main de la plateforme et des outils de reporting développés par Travelife
- Revue commentée du déroulement global d'une labellisation ATR : étapes, finalités, outils, conseils
- Questions/réponses avec des professionnels certifiés



Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques
- Formation en salle équipée d'un paperboard, vidéoprojecteur et wifi
- Support formateur projeté
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Création d'un espace "bac à sable" sur la plateforme
- Documents et outils méthodologiques présentés et utilisés pendant la formation
- Tous les outils opérationnels sont remis aux participants à l'issue de la formation
- Le contrôle se fait en 2 parties (QCM initial et final) : corrigés avec le formateur

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

E-COMMUNICATION

	Pages
Initiation aux réseaux sociaux	42
Optimiser son Community Management	43
Construire et animer son site avec les kits SPEEDMEDIA	44

Ces formations peuvent être **dispensées de façon individuelle**
sur poste de travail.

Mises en situation directement sur vos propres outils.

Public : tout public
Pré requis : bonnes connaissances en informatique
Durée : 1 journée soit 7h30
Lieu : Formation intra sur poste de travail
Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)
Intervenant : Travel Insight

Coût de la journée :
Tarif unique : 960 € HT

Objectifs de la formation :

- Comprendre l'évolution du monde digital et des Réseaux sociaux
- Ouvrir vos propres comptes sur Facebook, Twitter, LinkedIn
- Communiquer, échanger et partager sur les Réseaux Sociaux

PROGRAMME

Les enjeux du Web 2.0 et des Réseaux Sociaux

- L'évolution du Web 2.0 au Web 3.0
- Tour des Réseaux Sociaux et de leur intérêt
- Les grandes pratiques sur les Réseaux Sociaux
- Présentation détaillée de Facebook, Twitter, LinkedIn

Création et Optimisation de vos comptes Facebook, Twitter et LinkedIn

- Règles de publication
- Création et personnalisation de votre page Entreprise (Facebook)
- Explication du "jargon" (Twitter)
- Booster la visibilité de vos messages (Twitter)
- Identifier les influenceurs (Twitter)
- Créer une page entreprise et un groupe (LinkedIn)
- Maîtriser votre corporate branding

Moyens pédagogiques :

- Formation sur poste de travail
- Apports théoriques
- Support formateur informatisé
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Mise en pratique sur vos propres outils à partir de cas concrets travaillés avec le formateur.

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

Public : tout public

Pré requis : Bonnes connaissances des réseaux sociaux

Durée : 1 journée soit 7h30

Lieu : Formation intra sur poste de travail

Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : Travel Insight

Coût de la journée :

Tarif unique : 960 € HT

Objectifs de la formation :

- Optimiser votre présence sur les Réseaux Sociaux majeurs
- Créer et animer vos communautés
- Maîtriser les différents leviers Marketing des Réseaux Sociaux

PROGRAMME

Mode d'emploi de chacun des principaux Réseaux Sociaux : Facebook, Twitter, LinkedIn, Viadeo, Google +, Youtube...

- Introduction en quelques chiffres
- Spécificités des réseaux : points forts, points faibles
- Créer son profil Administrateur et ses communautés
- Mettre en place une stratégie de visibilité professionnelle gagnante
- Utiliser le réseau comme clé d'entrée à une campagne virale

Créer et mettre en place votre stratégie de présence sur les principaux Réseaux Sociaux

- Les étapes incontournables
- Rechercher les ambassadeurs de la marque et les prescripteurs influents
- Comment se familiariser avec cet univers ?
- Comment mettre en place une opération d'influence
- Comment définir les axes de discussion
- Comment acquérir des followers ?

Moyens pédagogiques :

- Formation sur poste de travail
- Apports théoriques
- Support formateur informatisé
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Mise en pratique sur vos propres outils à partir de cas concrets travaillés avec le formateur.

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

CONSTRUIRE ET ANIMER SON SITE AVEC LES KITS SPEEDMEDIA

Public : Toute personne ayant un site web créé avec les Kits SpeedMedia

Durée : 1 journée soit 7h30

Lieu : Formation intra sur poste de travail

Lieu et inscription de la formation : [Consultation](#)

Intervenant : TRAVELPRO FORMATIONS

Coût de la journée :

Tarif unique : 750 € HT

Objectifs de la formation :

- Comprendre la structure globale de la plateforme SpeedResa et des Kits
- Personnaliser l'interface SpeedResa et Gérer les produits
- Maîtriser l'animation de votre site web créé avec les kits

PROGRAMME

Introduction de la formation

- Présentation des 2 Back-Office (SpeedResa et les kits)

L'interface SpeedResa en pratique

- Comprendre la structure globale de la plateforme
- Se familiariser avec la plateforme : la paramétrer et la personnaliser
- Gérer les produits : faire une recherche, créer un nouveau produit et sélectionner les offres à mettre en avant sur le site
- Gérer les règles tarifaires et les assurances
- Gérer les réservations : rechercher et suivi d'un dossier

Les Kits en pratique

- Comprendre la structure d'un site web créé avec les kits
- Se familiariser avec le Back-Office du site : paramétrage des éléments d'affichage
- Créer, modifier et publier les différentes pages du site

Pédagogie

- Formation intra entreprise dispensée de façon individuelle sur poste de travail.
- Mises en situation directement sur vos propres outils.

Support de formation

Moyens pédagogiques :

- Formation sur poste de travail
- Apports théoriques
- Support formateur informatisé
- Support de formation papier

Suivi et Evaluation :

- Mise en pratique sur vos propres outils à partir de cas concrets travaillés avec le formateur.

Cette journée est validée par la remise d'une attestation de fin de formation

1. Présentation

Le Centre de Formation des Professionnels du Tourisme, ci-après désigné « CFPT » dont la marque commerciale est TravelPro formations, à son siège social au 15, Avenue Carnot à 75017 Paris (France) Le CFPT est une société à responsabilité limitée (sarl), au capital social de 20 000 euros, immatriculée sous le RCS B 528 044 316 dont l'objet est notamment :

- La formation professionnelle aux métiers du tourisme et aux activités qui s'y attachent (Marketing, commercialisation, publicité ...) dans le cadre défini notamment par le code du travail,
- La fourniture de stages de formation professionnelle, notamment celui prévu en vertu de l'article L. 211-18 du code du tourisme,
- La délivrance des attestations de formation professionnelle mentionnées à l'arrêté du ministre chargé du tourisme en date du 23 décembre 2009.
- Le CFPT réalise des formations en présentiel inter et intra entreprise. Son numéro de déclaration de l'activité auprès de la Préfecture d'Ile de France est le 11 75 47103 75.

2. Définitions

Pour les besoins du présent contrat, les termes suivants auront le sens défini ci-dessous, au singulier et/ou au pluriel :

« Commande » : désigne la commande passée par le Client au CFPT, en ligne ou hors ligne.

« CGV » : désigne les présentes conditions de vente des Offres de services.

« Convention de formation » : désigne les conditions particulières de la formation choisie par le Client, dans le cadre des Commandes passées en dehors du Site, incluant le descriptif de la ou des

Formation(s) choisie(s) par le Client, ainsi que le prix de cette (ces) Formation(s).

« Contrat » désigne le contrat liant le Client au CFPT, qui est composé des CGV ainsi que de la Commande, de la description de la Formation précisée dans l'Offre de services, de la Convention de formation le cas échéant, des annexes éventuelles, et avenants éventuels, à l'exclusion de tout autre élément.

« Formation » : désigne la formation choisie par le Client parmi l'Offre de services.

« Offre de services » : désigne les formations proposées par le CFPT, lesquelles sont réalisées en présentiel inter et intra entreprise(s). L'Offre de services est valable pour la durée qui est mentionnée dans son support de présentation sur le Site.

« Site » : site internet accessible à l'adresse www.travelproformations.fr à partir duquel sont proposées les Offres de service.

3. Objet

Les CGV s'appliquent à toutes les Offres de service auprès de toute personne souhaitant participer aux Formations (ci-après désigné le « Client ») lesquelles sont adaptées aux besoins des professionnels, ainsi qu'à toute Commande de Client.

Le fait de passer Commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV.

Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière d'achat opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de CFPT, prévaloir sur les présentes CGV. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV avant de passer sa Commande et avoir la capacité de contracter. Le Client se porte fort du respect des présentes CGV pour l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

Le Client reconnaît également que, préalablement à toute Commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part du CFPT, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'Offre de services à ses besoins.

Les CGV peuvent faire l'objet de modifications par le CFPT. Les CGV applicables à la commande sont celles en vigueur sur le Site à la date de la passation de la Commande par le Client.

4. Modalités de passation des Commandes

4.1 - Commandes de Formations en ligne

Les Commandes s'effectuent à partir du Site selon le processus suivant:

- Sélection de l'Offre de service : le Client sélectionne la ou les Formation(s) qu'il souhaite commander en cliquant sur « S'inscrire »
- Identification du Client : le Client remplit un formulaire d'identification relatif notamment à ses coordonnées
- Vérification du contenu de la sélection et validation de la Commande : le Client vérifie le contenu de sa Commande, le prix total de la Commande, le cas échéant corrige d'éventuelles erreurs
- Confirmation de l'acceptation des CGV par le biais d'une case à cocher par le Client
- Indication du moyen de paiement : le Client indique le mode de paiement choisi
- Validation par le Client de la Commande en cliquant sur « Valider »

Jusqu'à la validation de la Commande, le Client aura la possibilité de revenir aux pages précédentes et de corriger et modifier sa Commande et les informations fournies préalablement.

Le CFPT confirme au Client la réception de sa Commande au moyen d'un accusé de réception de

Commande envoyé par e-mail à l'adresse e-mail renseignée par le Client. Dans ce cadre :

- Si le Client règle sa Commande par paiement en ligne, l'e-mail confirme au Client la réservation de l'Offre de service et le Contrat est conclu à ce stade
- Si le Client règle sa Commande par chèque, l'e-mail adressé au Client lui indique la prise en compte de sa Commande, le fait que cette Commande vaut pré-inscription à l'Offre de service et que la Commande sera confirmée de manière ferme si le chèque de règlement est reçu par le CFPT dans un délai de 10 jours à compter de cette pré-inscription. Un deuxième email sera alors adressé au Client, afin de confirmer la Commande et la conclusion du Contrat dès réception du chèque dans le délai précité.

Le récapitulatif de la Commande est accessible dans chacun des e-mails ci-dessus.

4.2 - Commandes de Formations spécifiques

Lorsque le Client souhaite obtenir une Formation qui n'est pas décrite dans l'Offre de services mais spécifique à sa structure, le CFPT lui propose une Formation dans le cadre d'une proposition de service (ci-après « Proposition de service »). Cette Proposition de service est valable un (1) mois à compter de son envoi au Client. Elle est réputée acceptée dès la réception par le CFPT d'une Convention de formation signée par tout représentant dûment habilité du Client.

5. Prix

Tous les prix des Offres de service sont indiqués hors taxes et TTC. Les frais de déplacements, les frais de location de salle, de matériel de documentation ainsi que la TVA en vigueur à la date de facturation seront précisés avant la Commande et facturés en sus.

Les repas ne sont pas compris dans le prix de la Formation : ils sont optionnels, portés à la connaissance du Client avant la Commande, et sont le cas échéant facturés directement au Client qui se charge le cas échéant d'en obtenir le remboursement auprès de son OPCA.

6. Règlement du prix

6.1 - Dans le cadre des Commandes passées en ligne

- Le règlement du prix de la Formation est à effectuer lors de la Commande, comptant, sans escompte.
- Le paiement s'effectue en ligne sur le Site ou par chèque, selon les modalités précisées ci-dessus.
- Le paiement peut ainsi être effectué par carte bancaire, par le biais d'un système de paiement sécurisé, ou par chèque. Le paiement par carte bancaire est effectué.

6.2 - Dans le cadre des Commandes de Formations spécifiques

Les modalités du règlement du prix de la Formation spécifique seront prévues par le devis.

6.3 - Dans tous les cas, que la Commande intervienne sur le Site ou en dehors de celui-ci

En cas de prise en charge par l'OPCA (Organisme Paritaire Collecteur agréé) dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la Formation auprès de l'OPCA.

Tout stage ou cycle commandé selon les modalités ci-dessus, et/ou commencé, est dû en entier.

En cas de retard de paiement, le CFPT pourra suspendre les contrats ou prestations en cours sans préjudice ou autre voie d'action.

Tout retard de paiement d'une facture à son échéance entraînera de plein droit des intérêts de retard de sept pour cent (7 %) par an ce, sans préjudice des autres conséquences qui pourraient découler de ce retard. En outre, à compter du 1er janvier 2013, tout professionnel en situation de retard de paiement sera de plein droit débiteur d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement telle que prévue en vertu de l'article L.441-6 du Code de commerce.

Les intérêts moratoires pour retard seront dus dans les conditions de l'article 1153 du Code civil. Les intérêts seront dus sans qu'une mise en demeure du débiteur soit nécessaire. Les intérêts seront capitalisés dans les conditions prévues par l'article 1154 du Code civil, sans qu'il soit besoin de saisir le juge.

7. Annulation des Formations

En cas d'annulation par le Client d'une Formation, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- Report ou annulation communiqué au moins trente (30) jours ouvrés avant la session : aucun frais d'annulation ;
- Report ou annulation communiqué moins de trente (30) jours et au moins quinze (15) jours ouvrés avant la session : frais d'annulation à hauteur de trente pourcent (30%) du prix relatif à la Formation ;
- Report ou annulation communiqué moins de quinze (15) jours ouvrés avant la session : frais d'annulation à hauteur de soixante-dix pour cent (70 %) du prix relatif à la Formation.

Le CFPT offre la possibilité, sans indemnité, de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en Formation.

En cas d'inexécution partielle ou totale de l'action de formation de son fait, le CFPT rembourse au Client les sommes indûment perçues de ce fait.

8. L'attestation de présence est adressée après la réalisation de la Formation.

9. Réclamations - Responsabilité

Le Client peut faire parvenir ses éventuelles réclamations par courrier à l'adresse *CFPT - 15 Avenue Carnot, 75 017 Paris*.

En tout état de cause, la responsabilité du CFPT est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs et matériels prouvés par le Client et plafonnée au montant du prix payé par le client au titre de la Formation concernée par la Commande en question.

Le CFPT ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- Des vitesses d'accès au Site, des vitesses d'ouverture et de consultation des pages du Site, de ralentissements externes, de la suspension ou de l'inaccessibilité au Site, de l'utilisation frauduleuse par des tiers de toutes les informations mises à disposition sur le Site
- Des pannes et des problèmes d'ordre technique concernant le matériel, des programmes, des logiciels de réseau internet pouvant, le cas échéant, entraîner la suspension ou la cessation du service
- De l'incompatibilité ou des dysfonctionnements liés au service proposé avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou tous ou tout autre équipement du Client.

Le CFPT ne pourra être tenu responsable d'aucun dommage au système informatique du Client, des pertes de données, ou de tout autre dommage qui résulteraient de l'accès ou de l'utilisation du Site.

10. Force majeure

En cas de force majeure, le Contrat est suspendu. Si ces événements perdurent au-delà de 30 jours, le Contrat sera résilié de plein droit sans indemnité et sans que le CFPT ne puisse être tenu comme responsable en cas d'inexécution de ses obligations nées du Contrat. De convention expresse entre les parties, les événements suivants emporteront les mêmes conséquences qu'un cas de force majeure, et ce même dans le cas où les conditions légales et jurisprudentielles ne seraient pas réunies : maladie ou accident du consultant ou de la personne qui anime la Formation, tout événement indépendant de la volonté du CFPT et faisant obstacle à la réalisation des Formations, guerre, attentat, émeute, incendie, grève totale ou partielle, catastrophe naturelle, interruption des communications, liaisons informatiques et téléphoniques.

11. Propriété intellectuelle

Le CFPT est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle ou bénéficiaire des droits réservés afférents à l'ensemble des Formations, et des supports qu'elle propose à ses Clients. Ces Formations et l'ensemble des documents et supports remis à cette occasion ne peuvent être utilisés, transformés, reproduits, transmis ou exploités, sauf autorisation écrite préalable et expresse du CFPT. Le CFPT demeure propriétaire et titulaire des droits de propriété intellectuelle et de tout droit privatif afférents aux outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion d'une prestation chez le Client.

L'ensemble des éléments du Site (charte graphique, contenu, textes, éléments logiciels, bases de données, etc.) appartient exclusivement et/ou est réservé au CFPT.

Personne n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du Site qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores. Tous ces éléments sont protégés notamment au titre des droits d'auteur, des brevets et des marques et ce, pour le monde entier.

12. Protection des données personnelles

Les informations communiquées par le Client lors de la Commande sont confidentielles et ne seront utilisées par le CFPT que pour le traitement des Commandes ainsi que pour l'envoi de newsletters de la part du CFPT et par ses partenaires, dans le respect des dispositions légales en vigueur.

Le fichier de données personnelles a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission nationale informatique et libertés.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 « Informatique et Libertés » modifiée par la loi du 6 août 2004, le Client laissant ses coordonnées, dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition des données le concernant.

Pour exercer ces droits, les Client peuvent envoyer un courriel à l'adresse suivante : info@cftp.fr

13. Confidentialité et communication

Les parties s'engagent à garder confidentielles les informations et documents concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient pendant la durée du Contrat et pendant une durée de deux (2) ans à compter de la terminaison de celui-ci, pour quelle que raison que ce soit.

Toutefois, le Client autorise le CFPT à citer son nom et sa marque, ainsi qu'une description objective de la nature des prestations réalisées, aussi bien dans ses offres de services que sur demande réglementaire ou légale.

14. Durée - Résiliation

Si les CGV sont applicables à toute Commande, le Contrat entre en vigueur à compter de la confirmation de la Commande par le CFPT jusqu'à l'exécution des Formations commandées. En cas de tout manquement de la part du Client au respect de ses obligations légales ou contractuelles, le

CFPT pourra résilier le Contrat par envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, cette résiliation intervenant de plein droit, et ce, sans préjudice des dommages-intérêts que le CFPT pourrait réclamer.

En tout état de cause, la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, et notamment en cas de résiliation, ne pourra en aucun cas invalider ou affecter notamment les droits et obligations résultant des articles ayant vocation à perdurer au-delà, pour d'autres durées, tels que les articles « propriété intellectuelle », « confidentialité ».

15. Droit applicable - Attribution de compétence

La validité, l'exécution, l'interprétation et la terminaison du Contrat, incluant les présentes CGV, sont soumises au droit français.

TOUT DIFFEREND POUVANT SURVENIR ENTRE LE CFPT ET LE CLIENT RELATIF A L'INTERPRETATION ET/OU L'EXECUTION ET/OU LA CESSATION DU CONTRAT INCLUANT LES PRESENTES CGV AINSI QUE TOUT DIFFEREND RELATIF A LA RUPTURE DU CONTRAT OU DE TOUTE RELATION COMMERCIALE AU TITRE DESQUELLES IL SERAIT PRIS EN CONSIDERATION EN APPLICATION DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE L. 442-6 DU CODE DE COMMERCE SERA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, MEME EN CAS D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEMANDEURS OU DE DEFENDEURS.

TravelPro formations

15 avenue Carnot 75017 Paris

Tél. : 01 78 09 06 05 - Portable : 06 16 57 15 66

Mail : contact@travelproformations.fr

Accès

Métro : lignes 1, 2, 6 - Station Charles de Gaulle-Etoile

RER : ligne A - Station Charles de Gaulle-Etoile

