



Le **MOOC ACCUEIL FRANCE LONG COURRIER** est composé de deux modules de **4H00** chacun, dédié à **la clientèle chinoise et la clientèle indienne**.

A l'issue de chaque module, l'apprenant saura :

- Accueillir et adapter son produit touristique par le biais de la découverte interculturelle et de ses incidences sur les attentes et comportements touristiques.
- Connaissant mieux les pays, il comprendra les pratiques des habitants en matière de vacances, maîtrisera les règles spécifiques d'un accueil de qualité et chargé de sens.
- Il pourra faire évoluer son produit, ses pratiques d'accueil et les services professionnels associés
- Il développera les compétences et la motivation individuelle à mieux accueillir les clientèles du pays.

Cette formation en ligne et en réseau a été spécialement développée par **Atout France en partenariat avec Tourism Academy**.

**Programme** : chaque séquence d'une durée estimée de 80 minutes poursuit des objectifs pédagogiques spécifiques, articulés dans une logique de progression de l'apprenant du niveau base au niveau avancé, puis coach.

**Séquence permettant d'acquérir les compétences du niveau base :**

**Objectifs pédagogiques**

- Comprendre le marché et décoder ses attentes
- Cerner le profil des prospects
- Affûter les arguments de vente

**Découpage de la séquence**

- Mieux connaître le pays
- Portraits d'habitants
- La conjoncture économique
- Aspects typiques du pays et des habitants
- Les vacances des habitants à l'étranger

**Séquence permettant d'acquérir les compétences du niveau avancé**

**Objectifs pédagogiques**

- Trouver le meilleur canal de promotion
- Optimiser sa visibilité en ligne auprès des habitants du pays
- Identifier les attentes spécifiques de cette clientèle pour vendre plus et mieux fidéliser

**Découpage de la séquence**

- La préparation du voyage
- Les voyageurs et le digital
- Les comportements en vacances
- Les habitudes alimentaires
- Les règles de l'accueil

**Séquence permettant d'acquérir les compétences du niveau coach**

**Objectifs pédagogiques**

- Développer son chiffre d'affaires avec les habitants et les professionnels du pays
- Éviter les pièges, les sujets et les attitudes qui fâchent
- Utiliser les meilleurs atouts de la France pour positionner son offre touristique

**Découpage de la séquence**

- L'esprit du pays
- Travailler avec les professionnels du tourisme du pays
- Ce que les habitants du pays aiment en France
- Ce que les habitants du pays aiment moins en France
- Le vocabulaire de l'accueil

**Public cible** : tout manager ou collaborateur en position d'accueillir des clientèles internationales (en ligne ou de façon physique) et/ou en charge du développement des relations commerciales et/ou promotionnelles avec les habitants ou les opérateurs touristiques du pays.

**Prérequis** : Disposer d'un terminal électronique relié à Internet : ordinateur fixe ou portable, tablette, téléphone intelligent. Parler français et connaître les bases des métiers du tourisme et du voyage.

## **Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement**

### **1. les modalités pédagogiques**

Les stagiaires se trouveront successivement dans les postures suivantes :

- suivre en streaming un cours dispensé en vidéo ;
- lire les documents d'approfondissement du cours en format PDF ;
- prendre des notes pendant les cours sur un support électronique enregistrable et transférable en dehors de l'environnement informatique de formation ;
- consulter des sites web tiers où des indices ou complément d'exercices peuvent être déposés ;
- réussir des évaluations intermédiaires de validation des connaissances ;
- échanger sur les forums de discussion avec les autres inscrits au MOOC Accueil France ;
- bénéficier de l'appui de tuteurs dans des sessions présentiels à distance ;
- faire des exercices de validation des connaissances acquises avec les autres apprenants ayant validé les mêmes séquences qu'eux.

### **2. le rôle du ou des formateur(s)**

Le formateur, consultant expert : en liaison avec l'ingénieur pédagogique, il conçoit et enregistre le cours en vidéo. Il rédige également l'ensemble des autres supports de cours : documents .PDF, indices, questionnaires de validation de l'acquisition des compétences...

Le formateur tuteur est à l'écoute du stagiaire : accessible par une adresse mail dédiée, il mobilise les ressources permettant d'apporter une réponse personnalisée aux questions posées par les apprenants.

Le formateur learning community manager stimule le stagiaire : il analyse en permanence les statistiques individuelles et collectives des stagiaires inscrits au dispositif de formation en ligne, relance les apprenants peu assidus, guide ceux qui ont des difficultés vers le tuteur et encourage et valorise les meilleurs inscrits dans l'optique de stimuler la communauté des apprenants

### **3. les matériels utilisés**

- Vidéos
- Supports PDF
- Textes et questionnaires en ligne

L'apprenant doit disposer d'un terminal relié à Internet

### **4. les documents remis aux participants**

Chaque stagiaire a accès en ligne à :

- la bibliothèque donnant accès à l'ensemble des supports pédagogiques du cours,
- des outils d'auto-positionnement individuels,
- des outils d'échange et de partage de connaissance entre apprenants,
- une fonctionnalité de révision collective,
- à un mode d'emploi de la plateforme et à un tutoriel de prise en main du cours.

Chaque cours est téléchargeable au format PDF. Chaque stagiaire reçoit une attestation de suivi et d'assiduité

### **5. nature des travaux demandés aux participants**

Les stagiaires sont invités à prendre connaissance du cours puis à passer des évaluations intermédiaires. L'accès au cours est disponible sans restriction aucune pendant toute la durée de la formation. Certains chapitres peuvent inviter l'apprenant à se rendre sur des sites web tiers pour consulter des contenus pédagogiques connexes au sujet ou prendre en compte des cas pratiques illustrant tel ou tel propos pédagogique.

Le passage d'une séquence à l'autre n'est possible qu'à la condition que l'apprenant ait réussi l'évaluation intermédiaire.

### **Modalités d'évaluation**

Le suivi de la progression des stagiaires est assuré par des évaluations intermédiaires basées sur un système de questionnaires permettant la validation des connaissances acquises.

### **Modalités d'appréciation du dispositif**

A l'issue de sa formation à distance, chaque stagiaire reçoit un questionnaire d'appréciation lui permettant d'évaluer et de qualifier :

- les caractéristiques spécifiques de la formation à distance :
  - appréciation des vidéos et des supports de cours en ligne,
  - appréciation des fonctionnalités spécifiques à notre plateforme,
- l'appréciation de l'expérience utilisateur
  - facilité de prise en main,
  - fluidité de la navigation,