

## MOOC Accueil France Europe

### Programme, objectifs, modalités pédagogiques, d'encadrement et d'évaluation

---

#### Organisme de formation

---

Raison sociale : Atout France  
Adresse : 79/81 rue de Clichy - 75009 - Paris  
Téléphone : 01 42 96 70 00  
Télécopie : 01 42 96 70 11  
E-mail : formations@atout-france.fr  
N° SIRET : 340 709 211 00072  
N° de déclaration d'existence : 11 75 55 93 475

---

#### Action de formation

---

Les conditions de réalisation de l'action de formation figureront dans la convention de formation établie avec le stagiaire (circulaire DGEFP n° 2001/22 du 20 juillet 2001).

---

#### Intitulé de la formation : MOOC ACCUEIL FRANCE EUROPE

---

---

**Durée de la formation :** 24H00 en FOAD

---

---

#### 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.

---

#### Objectifs

---

A l'issue de la formation, le participant saura :

- 🌐 Accueillir et adapter son produit touristique par le biais de la découverte interculturelle et de ses incidences sur les attentes et comportements touristiques des clientèles européennes suivantes : allemande, belge, britannique, espagnole, italienne et néerlandaise.
- 🌐 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.

---

#### Pré-requis

---

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

---

#### Programme

---

Le programme est constitué de 6 disciplines composées chacune de 3 séquences : base, avancé, coach. 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. A ces 6 disciplines, s'ajoute l'accès à trois webinars gratuits de 1H00 chacun, animés par des experts des sujets retenus.

### **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
  - Eviter 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

---

## 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 à la formation ;
-  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.

---

## Nature des travaux demandés aux stagiaires

---

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'encadrement pédagogique des séquences à distance

---

- 🌐 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 au format pdf, indices, questionnaires de validation de l'acquisition des compétences...
- 🌐 Le 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 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

---

## Supports pédagogiques utilisés

---

- 🌐 Vidéos
- 🌐 Supports PDF
- 🌐 Textes et questionnaires en ligne
- 🌐 L'apprenant doit disposer d'un terminal relié à Internet

---

## Documentation remise aux stagiaires

---

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.

---

## 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.

---

## Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

---

Chaque stagiaire a accès à des pages spécifiques lui permettant de connaître en permanence :

- 🌐 son degré d'avancement dans le suivi des différentes séquences de la formation portant sur chaque pays ;
- 🌐 les différentes séquences dont il a validé l'acquisition ;
- 🌐 différents indicateurs personnalisés : nombre de questions répondues, de défis relevés... ;
- 🌐 son classement personnel au sein de l'ensemble des apprenants.

Une assistance en ligne est disponible en permanence.