

PROGRAMME DE FORMATION

Communication durable : comment valoriser vos actions
pour embarquer vos clients dans votre démarche
responsable ?

Objectifs de la formation

- Prendre du recul sur les démarches durables de sa structure et savoir les mettre en avant
- Comprendre les grands principes de l'éco-verdissement (greenwashing) et de l'éco-silence (greenhushing) afin de communiquer au bon niveau
- Identifier les différents outils de communication et leurs avantages respectifs
- Sensibiliser et embarquer ses clients : quels outils pour quels effets ?

Programme

Que ce soit pour des raisons économiques, environnementales ou sociales, de nombreux professionnels ont déjà mis en place des actions durables au sein de leur structure... peut être sans en avoir conscience. Face à une clientèle de plus en plus sensible aux enjeux de durabilité, il devient essentiel de comprendre les leviers d'actions à plus fort impact afin d'adapter sa communication en évitant 2 pièges : l'éco-silence (je ne communique pas assez sur mes engagements) et l'éco-verdissement d'autre part (greenwashing : j'abuse de l'argument écologique).

Cet évènement thématique vise à guider les structures dans leurs actions de communication à chaque étape du parcours client : comment valoriser mes actions pour attirer de nouveaux clients ? Quels canaux utiliser pour toucher une clientèle engagée ? Comment sensibiliser les clients lors du séjour ? Comment m'améliorer en sollicitant l'avis de mes clients ?

Rappel des enjeux du tourisme durable

- Rappel de l'urgence climatique et des enjeux de transition du secteur du tourisme

Ce que je fais en faveur de la transition

- Réflexion individuelle sur 3 axes : énergie et ressources, achats responsables, sensibilisation des clients
- Restitution popcorn : chacun remonte une idée, ceux qui ont mis la même chose réagissent et prennent le relais

Quelles actions pour quels impacts ?

- Il n'y a pas de gestes inutiles mais certains ont plus d'impact que d'autres
- Les ordres de grandeur à avoir en tête : énergie, alimentation, mobilité...

Comment communiquer au bon niveau ?

- Comment valoriser sa démarche et éviter l'éco-silence ?
- Choisir le bon label
- Comment éviter les pièges de l'éco-verdissement

Quels canaux de communication ?

- État des lieux des différents canaux (locaux, plateformes, sites internet...)

Comment sensibiliser pendant le séjour ?

- Bonne utilisation des nudges verts
- Implication des clients : ateliers, activités

Réflexion en sous-groupes (rotation toutes les 20min)

- Réflexion en sous-groupes sur 4 axes : canaux de communication (locaux et nationaux), labels et évaluations, sensibilisation et implication des clients, messages et greenwashing
- Restitution : synthèse des bonnes pratiques par axe et échanges sur les principaux freins



Méthodes et supports

Méthodes d'animation :

- Conférence interactive pour partager les chiffres clefs et faits marquants en mobilisant les participants (quiz, vote à main levée, prise de température).
- Décryptage d'articles ou de communications, afin de faire prendre conscience des différentes techniques de greenwashing et des bonnes pratiques pour les éviter.
- Format « World Café » afin de permettre aux participants d'échanger sur leurs pratiques actuelles, sur les spécificités de leur territoire ainsi que sur les actions déjà mises en place ou à mettre en place. Le format tournant permet d'enrichir la réflexion d'un groupe en se basant sur les idées remontées par le précédent groupe, et de confronter les points de vue.

Supports et livrables :

- Support de l'atelier complété d'une synthèse des bonnes pratiques de communication responsables.
- Liens vers des ressources complémentaires (guides, checklist, infographie, podcast, ...) permettant d'approfondir les thématiques abordées en atelier.

Public

Professionnels du tourisme ayant déjà déployé des démarches durables dans leur structure et souhaitant les valoriser dans leurs offres et communication.

Prérequis

Avoir déjà déployé des démarches durables dans sa structure (énergie, rénovation, achats responsables, ressources, déchets, offre de services durables).

Informations complémentaires

Cet évènement thématique est animé par un expert dans les domaines du tourisme durable, de la transition énergétique et de la RSE.

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

Non concerné.

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

Indicateurs de résultat (Post-Evaluation)

Durée

0.50 jour(s)
3:30 heures



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme



Auvergne Rhône-Alpes Tourisme_Trajectoires Tourisme : 11 B, Quai Perrache , 69002, LYON
/ Tél. : 04 81 13 28 32 / contact@trajectoires-tourisme.com
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z – Activité enregistrée sous le n° 84 691 487
469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas
agrément de l'Etat