

PROGRAMME DE FORMATION

Piloter le label "Famille Plus" au sein de sa station
(formation proposée en partenariat avec l'ANMSM)

Objectifs de la formation

- Connaître et comprendre les clientèles famille
- Animer le label au sein de la station : démarche, méthodes et outils
- Accompagner les partenaires du label et ses prestataires
- Mettre en place et évaluer son plan d'actions

Programme

Le pilotage est la clé de réussite pour la mise en œuvre du label Famille Plus. La formation des personnes en charge de ce pilotage est indispensable pour mener à bien leur mission, avec une vision globale et stratégique.

Module 1. Connaître la clientèle famille et les implications dans le tourisme :

- Qu'est-ce-qu'une famille aujourd'hui ? Les évolutions sociologiques
- Les typologies de famille
- Les rythmes, les attentes et les besoins
- Les conséquences sur le champ du tourisme

Module 2. Développer et animer le label Famille Plus au sein de sa station :

- Le rôle et les missions du référent / animateur à l'échelle de la station
- La gouvernance à installer : les acteurs à mobiliser, leur rôle et leurs missions
- Les instances et outils de pilotage et d'animation
- Les différentes "phases de vie" du label : sur le court terme (à l'échelle d'une saison touristique) et sur le moyen terme (dans une logique de développement et de déploiement)

Module 3. Communiquer le label :

- Les éléments de communication internes à la station
- Les éléments de communication auprès de la clientèle

Module 4. Accompagner ses prestataires dans la labellisation :

- Le rôle du référent auprès des prestataires
- L'accompagnement pour la qualification des aménagements
- L'accompagnement pour le développement des offres et services associés, adaptés à la clientèle familles et enfants
- L'accompagnement en matière de communication
- Les contraintes des prestataires à connaître
- Les outils d'accompagnement (à partir du référentiel Famille Plus)

Module 5. Passer à l'action

- Temps de travail individuel pour déterminer les 5 résolutions à mettre en œuvre sur le court terme, le plan d'actions et les actions d'évaluation qui en découlent
- Restitution au groupe pour enrichissements et échanges

Module 6. Retour d'expérience et point d'étape :

3ème journée réalisée post-saison

- Point sur les résolutions et les plans d'actions : avancées, difficultés, points positifs...



- Restitution au groupe pour échanges et enrichissements
- Analyse à chaud du formateur pour suggestions de correctifs / réorientation, etc
- Approfondissements des points qui ont pu poser problème

Méthodes et supports

- Apports théoriques et mise en pratique
- Travaux individuels et collectifs
- Travaux semi-dirigés
- Support pédagogique transmis aux stagiaires

Public

Cette formation est spécifiquement réservée au personnel des stations de montagne et adhérents à l'ANMSM :

- animateurs et référents du label en station de Montagne labellisé ou en cours de labellisation

Prérequis

Pas de pré-requis

Informations complémentaires

Formation dispensée par Caroline PLISSON, formatrice et consultante spécialisée dans le label Famille Plus

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

- Évaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés : tours de table réguliers
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé 2 jours après la fin de la formation

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- Questionnaire de pré-formation en ligne

Durée

3,00 jour(s)

21:00 heures