



**Convention Simplifiée de Formation professionnelle
(Articles L.6353-1 à 2 R.6353-1)**

Entre les soussignés :

Atout France, Agence Française de Développement Touristique, groupement d'intérêt économique créé le 19 mai 2009 à la suite du GIE Maison de la France, enregistré sous le numéro de déclaration d'existence 11 75 55 93 475 auprès du préfet de région d'Ile de France

Et

Désignation de l'organisme :

Représenté par (nom, prénom et fonction) :

est conclue la convention suivante, en application des dispositions de la partie VI du Livre III du code du travail portant organisation de la formation professionnelle continue dans le cadre de l'éducation permanente.

Article 1 : Objet de la convention

Atout France organisera la formation suivante : **Connaître et décrypter le parcours de votre client pour créer l'expérience et identifier les ambassadeurs de votre marque**

La concurrence permanente entre les destinations, les territoires et les prestataires de service, assujettit le secteur du tourisme et ses dirigeants à une recherche de solutions innovantes pour attirer, fidéliser ses clients pour qu'ils deviennent ambassadeurs.

Le client vient découvrir un lieu, une région mais il vient aussi vivre une expérience forte. L'émotion ressentie lors de ses visites sera la source d'une expérience mémorable qui le fera, soit : en parler, il devient ambassadeur, soit revenir, il sera fidélisé.

Pour cela, les territoires ont besoin de bien connaître leurs visiteurs et définir au mieux leurs attentes sur tout leur parcours de visite.

Objectifs & contenu

Cette formation vous permettra de cerner les attentes et besoins de vos visiteurs pour qu'ils vivent une expérience mémorable avant, pendant et après leur venue.

Nous vous proposons de réaliser le découpage précis du parcours de votre visiteur en lien avec les valeurs de marque. Nous réfléchirons en collectif aux points clés du parcours ou moments de vérité sur lesquels l'attente du client est forte. Puis nous définirons les attitudes relationnelles en lien avec votre promesse de marque à délivrer sur ces points clés.

Nous clôturerons la journée par un atelier réflexif sur des idées pour aller encore plus loin dans l'enchantement client.

Programme : joint en annexe

Méthode pédagogique

Pédagogie active et participative avec mise en application des apports théoriques et pratiques par l'intermédiaire de mises en situation, jeux ludo-éducatifs afin d'optimiser l'assimilation des données.

Type d'action de formation article L.6353-1 à 11 du code du travail : adaptation, promotion, prévention, acquisition, entretien et perfectionnement des connaissances : acquisition, entretien et perfectionnement des connaissances.

Date : mardi 5 et mercredi 6 juin 2018

Durée : deux journées de 9H00 à 17H00

Lieu : Atout France – 79/81, rue de Clichy – 75009 Paris

.../...



Article 2 : Effectif formé

Atout France accueillera les personnes suivantes (prénom, nom et fonction)

.....
.....
.....

Article 3 : Dispositions financières

En contrepartie de cette action de formation, l'employeur s'acquittera des coûts suivants :

Frais de formation

1 110,00 € HT X =€
222,00 € (TVA 20 %) X= €
1 332,00 € TTC X = €

Article 4 : Facturation - Modalités de règlement

Le règlement de votre inscription doit nous parvenir **AVANT** la date de la manifestation. Pour les collectivités : l'inscription a valeur de *service fait*. Merci de nous adresser un justificatif du règlement : avis de mandatement, de virement, etc.

Une facture vous est adressée dans les meilleurs délais suite à votre inscription. Elle est libellée à l'attention de l'organisme mentionné en page 1 de la convention sauf précision mentionnée ci-dessous.

Les formations entrent dans le cadre de la formation continue. Leur coût financier peut être pris en charge par l'OPCA auprès duquel l'organisme du bénéficiaire de la formation cotise. Le bénéficiaire devra s'assurer d'être pris en charge par l'organisme dont il dépend.

Le cas échéant, merci de préciser le nom et coordonnées précises de l'OPCA à facturer :

.....
.....

Toute facture émise à l'attention d'un organisme ne pourra en aucun cas être annulée et libellée ultérieurement à l'attention d'un autre organisme. Dans l'hypothèse où l'organisme payeur ne saurait prendre en charge la formation, le participant s'engage à régler le coût total de la journée ou à annuler son inscription dans les délais requis et précisés ci-dessous.

Article 5 : Dédit et abandon

Toute annulation de participation devra être signifiée par courriel à isabelle.chevassut@atout-france.fr ou christelle.leroy@atout-france.fr, au plus tard **mercredi 30 mai 2018, 17H00**. Pour toute annulation après cette date, vous pouvez vous faire remplacer en communiquant, par courriel, le(s) nom(s) et coordonnées du (des) remplaçant(s). Passé ce délai, les droits d'inscription resteront acquis ou dus à Atout France.

Article 6 : Différends éventuels

Si une contestation ou un différend ne peut être réglé à l'amiable, le Tribunal de Paris sera seul compétent pour régler le litige.

Fait en double exemplaire, à Paris, le

Pour l'organisme

Cachet de l'organisme
Signature, nom et qualité du signataire

Pour Atout France
Le Directeur Général

Christian MANTEI