

Rejoignez le **MOOC ACCUEIL FRANCE**

[www.mooc-accueil.fr](http://www.mooc-accueil.fr)



UN PARTENARIAT





## LA FRANCE ACCUEILLE LE MONDE

Le **MOOC Accueil France** est le premier MOOC professionnel dédié au développement collectif pour l'accueil des touristes internationaux. Cette formation inédite permet de mieux décrypter les attentes de vos clientèles, d'adapter votre offre et d'enrichir votre qualité de service. Cette initiative, lancée en 2015 dans le cadre des travaux du Conseil de Promotion du Tourisme, a été réaffirmée lors des deux Conférences Annuelles du Tourisme et plus récemment lors du Comité Interministériel du 26 juillet 2017 par **Jean-Yves Le Drian**, ministre de l'Europe et des Affaires Etrangères, qui fait de la **qualité de l'accueil** un des six domaines prioritaires de la feuille de route du gouvernement en matière touristique.



### UNE PRIORITÉ NATIONALE

Enjeu majeur de la montée en compétence des professionnels du tourisme, la dynamique du MOOC Accueil France vise la formation d'une véritable équipe de France de l'accueil, composée d'équipes venant d'entreprises différentes mais partageant des savoir-faire et des valeurs communes.



### UNE PREMIÈRE À L'ÉCHELLE MONDIALE

Alors que la qualité de l'accueil conditionne la satisfaction des voyageurs et donc leur capacité de prescription, la France est la première destination nationale à mobiliser les techniques les plus avancées des MOOC pour améliorer ses performances en la matière.



### UNE PLATEFORME DE FORMATION DIGITALE ULTRA PERFORMANTE

Le MOOC Accueil France se joue sur la plateforme de Coopacademy, qui propose une approche de la formation digitale radicalement innovante, incubée à l'École Polytechnique Fédérale de Lausanne.

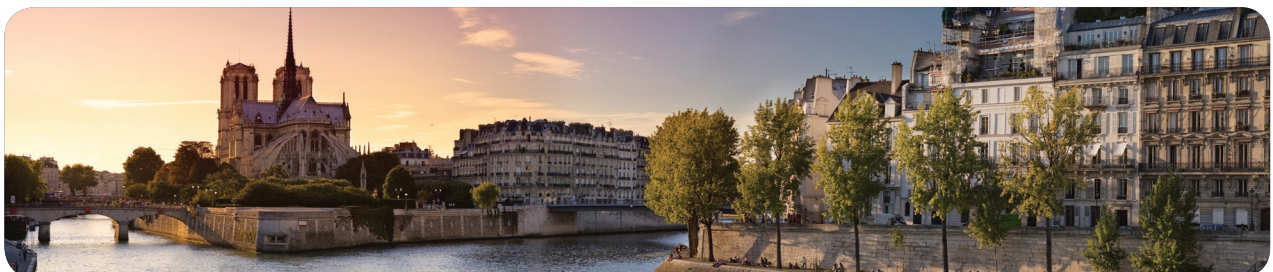
Déjà plus de 200 000 collaborateurs formés et satisfaits !



### UN PARTENARIAT DE PRODUCTION ORIGINAL

Le MOOC Accueil France est produit en partenariat entre Tourism Academy, pour le savoir faire et l'ingénierie pédagogique, et Atout France, pour l'expertise des marchés internationaux du tourisme.

L'alliance de l'innovation d'une start up française et de l'expertise internationale de Atout France.



Le MOOC Accueil France Europe vous propose de vous former à l'accueil de six clientèles européennes : Allemagne, Pays-Bas, Belgique, Royaume-Uni, Espagne et Italie.



Si les **Allemands** représentent leur 1<sup>ère</sup> clientèle étrangère du tourisme français, la France n'est qu'en cinquième position des destinations de vacances principales ! L'Allemagne est un marché touristique exigeant, la concurrence y est rude et impose des investissements importants et réguliers. Comment séduire et fidéliser les Allemands ? Comment travailler avec des tours opérateurs qui comptent encore pour 40% des voyages ?



Les **Néerlandais** furent de tout temps des grands voyageurs. Aujourd'hui encore, près de 80% d'entre eux partent en vacances, dont plus de la moitié à l'étranger ! Si la crise a altéré le nombre de leurs séjours touristiques, la France reste leur destination de vacances d'été. Comment satisfaire cette clientèle très sensible au rapport qualité/prix ? Quels sont les leviers pour améliorer sa visibilité en ligne sur le marché champion du monde du web et des réseaux locaux ?



Champions du monde du taux de départ en vacances à l'étranger, les **Belges** sont des clients très fidèles. Ils sont aussi les Européens qui dépensent le plus en vacances. Autant de bonnes raisons de chouchouter nos cousins du Nord pour capter de nouveaux clients et augmenter vos ventes ! Comment faire évoluer vos prestations pour répondre à leurs attentes ? Quel canal de vente privilégier ? Comment optimiser vos relations avec les professionnels du tourisme de ce marché ?



Entre les **Britanniques** et la France, c'est forcément une histoire d'amour-passion ! Si les British aiment plus que tout notre art de vivre et notre culture, ils sont aussi les 1<sup>ers</sup> à exprimer leur déception quand leurs vacances en France ne sont pas à la hauteur de leurs rêves ! Comment jouer sur le so typically French pour séduire les Britanniques ? Comment émerger sur le web anglais à l'heure où 70% des Britanniques réservent en ligne ?



Ne nous y trompons pas : croissance ou crise, les **Espagnols** n'ont jamais cessé de voyager. Parce que pour eux, voyage rime avec liberté. Une liberté qu'ils s'offrent en France, leur 1<sup>ère</sup> destination étrangère. Quelles offres mettre en avant pour fidéliser ces amateurs de courts séjours ? Comment combler ces touristes si désireux de prendre du bon temps ?



Un patrimoine exceptionnel, une culture foisonnante, la dolce vitae érigée en art de vivre... mais qu'est-ce qui peut bien pousser les vacanciers **italiens** à quitter leur pays pour venir en France, leur destination étrangère préférée ? Comment s'y prendre pour conquérir ces « aventuriers » férus d'avant-garde et de nouvelles expériences ? Comment mieux profiter de nos grands événements pour les fidéliser ? Par quels canaux toucher ces impulsifs qui réservent massivement en direct et souvent en dernière minute.



### POUR EN SAVOIR PLUS

#### ATOUT FRANCE

**BÉNÉDICTE MAINBOURG** - Directrice de la Formation

et du Centre de Ressources

[benedicte.mainbourg@atout-france.fr](mailto:benedicte.mainbourg@atout-france.fr)

**ISABELLE CHEVASSUT**

[01 42 96 74 39 - formations@atout-france.fr](mailto:0142967439-formations@atout-france.fr)

**TOURISM ACADEMY**  
**CLAUDE BANNWARTH**

01 58 10 39 90

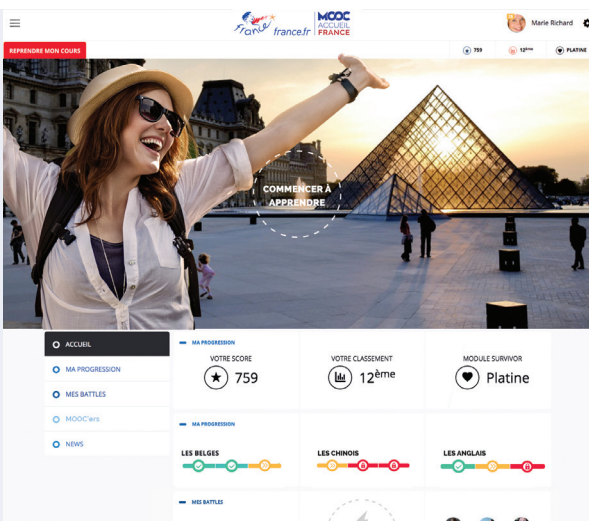
[c.bannwarth@tourism-academy.com](mailto:c.bannwarth@tourism-academy.com)





# REJOIGNEZ L'ÉQUIPE DE FRANCE DE L'ACCUEIL !

## LE MOOC ACCUEIL FRANCE EN PRATIQUE

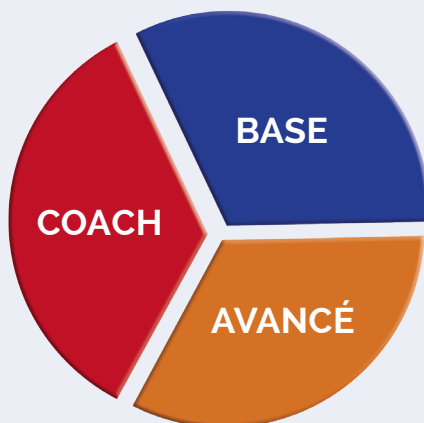


- De courtes vidéos donnent accès à l'ensemble des cours
- Chaque cours offre une progression en trois niveaux débutant, avancé et coach
- L'acquisition des savoirs se fait de façon progressive, ludique et interactive
- Des battles permettent aux apprenants de se mesurer entre pairs
- Des forums permettent aux apprenants d'échanger leurs bonnes pratiques
- Des badges sont gagnés à chaque étape importante du parcours
- Les apprenants sont classés au fur et à mesure de leur progression
- Les meilleurs apprenants coachent leurs collègues en direct

## VOUS NE VERREZ PLUS LA FORMATION COMME AVANT !

Chaque cours vous fait progresser du niveau de **base** au niveau **avancé** avant d'atteindre le niveau **coach** où vous maîtriserez les clés vous permettant de mieux comprendre vos visiteurs étrangers et développer votre chiffre d'affaires en les accueillant mieux.

Des forums et des échanges avec coaches et tuteurs vous permettent d'échanger en temps réel au sein de l'Equipe de France de l'accueil.



- Mieux connaître le pays
- Portraits d'habitants
- Typique !
- La conjoncture économique
- Les vacances à l'étranger
- La préparation du voyage
- Les voyageurs et le digital
- Le comportement en vacances
- Les habitudes alimentaires
- Les règles de l'accueil
- L'esprit du pays
- Travailler avec les pros
- Ils aiment en France
- Ils aiment moins en France
- Les mots de l'accueil

Les destinations, les structures d'appui (CCI, groupements professionnels) et les organismes de formation souhaitant mener des actions de formation dédiées pourront bénéficier d'un accès privatif au contenu du MOOC Accueil France, dans la logique des SPOC (Small Private Online Courses) et dans le cadre d'un modèle économique attractif.

## LE MOOC ACCUEIL FRANCE SOUTENU PAR LES OPCA

Les principaux Organismes Paritaires Collecteurs Agréés (OPCA) des différentes branches professionnelles du tourisme soutiennent le MOOC Accueil France dans des configurations spécifiques. Les informations sur les modalités de prise en charge sont disponibles sur [www.mooc-accueil.fr](http://www.mooc-accueil.fr).

