

DÉCRYPTAGES Banc d'essai

Textes de Sophie Richardin

Quatre programmes d'e-learning d'Offices de tourisme

Les programmes de formation en ligne initiés par les OT se multiplient, favorisant l'apprentissage à son rythme et selon son emploi du temps.

BAHAMAS

www.bahamac.fr
Inscrits : environ 1 000 agents.

■ **Programme** : la Bahamac, pour "Bahamas Académie", a été mise en ligne en juin 2008. Différents thèmes sanctionnés par huit quiz permettent de devenir Expert (des visuels identifiants sont fournis à l'agence). Pour passer Ambassadeur, il faut obtenir des points supplémentaires en lisant la newsletter, en réalisant des ventes, en parrainant un agent de voyages, et suivre une formation à la vente délivrée par l'Office et ses partenaires.

■ **Avantages** : les coordonnées des Ambassadeurs apparaissent sur le site grand public de l'OT. L'Ambassadeur participe également à un éductour (4 voyages/an pour une quinzaine d'agents à chaque fois) et reçoit, à ce titre, des PLV et des invitations aux événements organisés par l'OT.

LES PLUS

- La destination est méconnue.
- Des éductours complets d'au moins une semaine sur place.

LES MOINS

- Peu d'étus (une soixantaine d'Ambassadeurs par an) sur le nombre d'inscrits.

L'AVIS DE L'ÉCHO

Relayé par un OT particulièrement dynamique, le programme de formation est finement élaboré : ergonomie colorée du site, thèmes variés et développés de manière claire et très agréable à lire. En outre, les Bahamas ne lésinent pas sur les moyens lors des éductours : plusieurs îles au programme, activités originales, déplacements en avion privé si nécessaire...

AFRIQUE DU SUD

www.safundi.net
Inscrits : près de 500 agents, dont une centaine d'assidus.

■ **Programme** : lancé il y a deux ans, le programme Fundi, qui signifie "Expert" en langue zouloue, se décline en neuf modules, portant sur des thèmes pointus : régions d'Afrique du Sud, argumentaires d'aide à la vente, coordonnées des acteurs locaux du tourisme, typologies des clients, économie et culture... Les participants doivent obtenir 80 % de bonne réponse aux QCM pour progresser dans le programme. Épreuve finale : mettre au point un itinéraire complet.

■ **Avantages** : l'obtention du certificat Fundi est relayée par l'OT, le site professionnel www.promo-agentdevoyages.com et une bannière à coller en vitrine. Les agents de voyages reçoivent aussi des invitations à de nombreux événements et éductours.

LES PLUS

- Programme très pointu et riche en informations de qualité.
- Bons argumentaires d'aide à la vente.

LES MOINS

- Programme ardu qui demande une vraie implication et de la disponibilité.
- Peu d'étus participent à un éductour.

L'AVIS DE L'ÉCHO

C'est le programme de formation sans aucun doute le plus complet sur une destination. Une somme considérable d'informations et de connaissances est demandée, qui exige concentration et volonté d'apprendre : difficile à suivre entre deux clients, mais le contenu est tout à fait intéressant. Une trentaine d'agents de voyages sont partis en éductour l'an passé et l'Office devrait organiser un éductour plus important cette année.

GUADELOUPE

www.secrets-des-iles-de-guadeloupe.com
Inscrits : plus de 500 agents.

■ **Programme** : permet de devenir Spécialiste des Îles de Guadeloupe. Trois temps forts : les modules de formation en ligne, sanctionnés par une série de vingt questions et une question finale (il faut obtenir la moyenne pour continuer), puis un séminaire de formation à la vente de 2 heures, et enfin un éductour de 4 nuits...

■ **Avantages** : le label du Comité du tourisme permet de recevoir un kit vitrine et de participer aux événements et éductours proposés toute l'année.

LES PLUS

- Programme très ludique, qui se déroule comme un jeu.
- Qualité des visuels.
- Interactivité.

LES MOINS

- Les informations sont basiques, disponibles dans n'importe quel guide de voyage.

L'AVIS DE L'ÉCHO

En proposant 2 heures de formation à la vente, le Comité du tourisme des Îles de Guadeloupe assure une aide efficace aux agents de voyages. Il suffit d'avoir une moyenne de 10/20 pour pouvoir participer aux séminaires de présentation des argumentaires de vente, autant dire qu'ils sont ouverts à tous. Les éductours ne prévoient que quatre nuits environ sur place, ce qui ne permet sans doute pas de découvrir en profondeur la destination.



MAROC

www.expertsdumaroc-pro.com
Inscrits : plus de 3000 agents, déjà une centaine emmenés en éductour.

■ **Programme** : lancé en mars 2008, il comporte 13 modules de formation, portant sur différents thèmes et grandes régions touristiques du Maroc. Une série de 10 questions par module valident les connaissances : 90 % de réussite permettent d'être sélectionné pour participer à un éductour. Ceux qui le souhaitent peuvent ensuite participer à un challenge national de vendeurs.

■ **Avantages** : les Experts sont signalés par des autocollants en vitrine, qui les identifient à titre individuel. PLV et documents sont également fournis, ainsi que des argumentaires d'aide à la vente. Ils participent à un éductour de leur choix (4 à 5 jours) et reçoivent des invitations personnelles aux événements et soirées organisés par l'OT.

LES PLUS

- L'Office communique vers le grand public pour rabattre les clients sur les agences expertes.
- Très beaux éductours bien ficelés et originaux.

LES MOINS

- Attention aux erreurs : une fois validé, on ne peut repasser le quiz.

L'AVIS DE L'ÉCHO

C'est l'un des cursus les plus appréciés par les agents de voyages : ludique et pédagogique, il est particulièrement bien relayé par de grandes campagnes de com' à destination du grand public. Complété par un argumentaire de vente pointu, il dirige les clients potentiels vers les Experts identifiés par PLV et visibilité sur site.