

VOS OFFICES DE TOURISME
DE L'AGGLOMÉRATION DE LA ROCHELLE ET COMMUNAUTAIRE DE CHÂTELAILLON-PLAGE
VOUS PRÉSENTENT :



LES ATELIERS DES PROS DU TOURISME

2022

PROGRAMME LOCAL
DE PROFESSIONNALISATION

LES ATELIERS

DES PROS DU TOURISME

2022

PROGRAMME LOCAL DE PROFESSIONNALISATION

Rédaction : les offices de tourisme de l'agglomération de La Rochelle et
communautaire de Châtelaiillon-Plage

Création : Un, Deux, Trois ! Simone

Impression : Imprimerie Rochelaise

Novembre 2021

Soucieux de la préservation de l'environnement, les offices de tourisme de
l'agglomération de La Rochelle et communautaire de Châtelaiillon-Plage
sélectionnent des fournisseurs engagés dans une démarche environnementale.



Nous venons de traverser 2 saisons, tourmentées et mouvementées. Malgré cela, notre territoire a connu une belle activité touristique.

Ce résultat est le fruit du travail de tous, acteurs privés et acteurs publics. Cette capacité de notre territoire à traverser les crises, qu'elles soient climatiques, économiques ou sanitaires, ne doit pas nous faire perdre de vue les enjeux de demain.

Un territoire responsable, se doit de construire un tourisme durable, qui sait prendre en compte ces nouveaux enjeux.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre du projet de territoire La Rochelle Territoire Zéro Carbone. Comme vous le verrez, le plan d'accompagnement 2022, vous propose des réunions de sensibilisation et des ateliers pour engager vos entreprises touristiques à cette mutation indispensable.

Ce programme nous l'avons construit avec vous et pour vous. En souhaitant vous voir nombreux à ces différents rendez-vous.

Touristiquement vôtre,

Stéphane Villain,

maire de Châtelaillon-Plage
et Vice-Président de l'Agglomération
de La Rochelle en charge du tourisme,

Marie Nédellec,

adjointe au Maire de La Rochelle
et conseillère communautaire en charge
Communication institutionnelle - Transformation
numérique et systèmes d'information,

et **Chantal Subra,**

maire de Salles-sur-Mer,
conseillère communautaire en charge
du tourisme rétro-littoral.

SOMMAIRE

QUI SOMMES-NOUS ? Page 4

L'AGENDA 2022 Page 5

**1. GARANTIR L'EXPÉRIENCE CLIENT
ET GAGNER EN PERFORMANCE** Pages 6 à 12

PARCOURS DIGITAL

Optimiser son Google My Business Page 7

Contrôler son e-réputation Page 8

Maîtriser ses réseaux sociaux Page 9

Améliorer son site internet Page 10

MARKETING

Appréhender les outils du community manager Page 11

Améliorer la performance de son activité Page 12

**2. S'INSCRIRE DANS
UNE DÉMARCHÉ RESPONSABLE** Pages 13 à 18

S'engager dans une démarche responsable Pages 14 et 15

Entreprendre une démarche
de restauration durable Pages 16 et 17

Accueillir les cyclotouristes Page 18

3. DÉCOUVRIR NOTRE TERRITOIRE Pages 19 à 23

Accueillir et informer ses visiteurs Page 20

Les journées Éductour Pages 21 et 22

Speed meeting Page 23

4. LOCATIONS DE VACANCES : VOS TEMPS FORTS Pages 24 à 26

Se rencontrer Page 25

Gérer les annulations de séjours et litiges Page 26

LANCEMENT DE SAISON Page 27

UNE QUESTION ?
UN CONTACT ?
UN SUIVI ?



VOS INTERLOCUTRICES

ARIANE LEFEUVRE

Chargée de l'accompagnement
des opérateurs

La Rochelle Tourisme

05 46 45 65 91

partenairespro@larochelle-tourisme-evenements.com



**Châtelailon-
Plage** UN NOM,
MILLE RAISONS

OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE



CHLOÉ PHEIPPOT

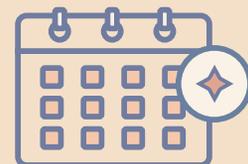
Chargée de marketing
et communication

**Office de Tourisme Communautaire
de Châtelailon-Plage**

05 46 30 57 14 - 06 15 06 63 72

chloe.pheippot@agglo-larochelle.fr

VOS RENDEZ-VOUS 2022



● JANVIER

JEUDI 13 JANVIER p. 16

Entreprendre
une démarche de
restauration durable

JEUDI 27 JANVIER p. 26

Gérer les annulations
de séjours et litiges

LUNDI 31 JANVIER p. 11

Appréhender
les outils du
community manager

● FÉVRIER

LUNDI 07 FÉVRIER p. 7

Optimiser son
Google My Business -
Débutant

JEUDI 17 FÉVRIER p. 10

Améliorer
son site internet

LUNDI 28 FÉVRIER p. 8

Contrôler
son e-réputation

● MARS

JEUDI 10 MARS p. 9

Maîtriser
ses réseaux sociaux

MERCREDI 16 MARS p. 27

Lancement de saison
touristique
+ Speed meeting

VENDREDI 18 MARS p. 7

Optimiser son Google
My Business - Avancé

JEUDI 31 MARS p. 18

Accueillir les
cyclotouristes

● AVRIL

MERCREDI 06 AVRIL p. 14

S'engager dans
une démarche
responsable

JEUDI 07 AVRIL p. 20

Accueillir et informer
ses visiteurs #1

● MAI

MARDI 3 MAI p. 21

Journée Éductour #1
le chemin littoral des
falaises du Pertuis
Breton

MARDI 10 MAI p. 22

Journée Éductour #2
aux portes de l'Aunis

MARDI 17 MAI p. 22

Journée Éductour #3
entre patrimoine et
zone humide

JEUDI 19 MAI p. 20

Accueil et informer ses
visiteurs #2

● JUIN

JEUDI 30 JUIN p. 20

Accueillir et informer
ses visiteurs #3

● NOVEMBRE

Rencontre des
locations de vacances p. 25

MERCREDI 9 NOVEMBRE

MERCREDI 16 NOVEMBRE

MERCREDI 23 NOVEMBRE



CHAPITRE
1



**GARANTIR
L'EXPÉRIENCE CLIENT ET
GAGNER EN PERFORMANCE**



PARCOURS DIGITAL

OPTIMISER
SON GOOGLE
MY BUSINESS

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Google My Business est un outil gratuit qui permet d'améliorer votre visibilité sur Google lors d'une recherche ciblée ou géographique. Vos coordonnées, votre actualité, vos canaux de réservations ou encore vos horaires d'affluence, autant d'éléments facilement accessibles pour l'internaute qu'il est possible de renseigner sur votre page Google My Business.

OBJECTIFS

- Gagner en légitimité.
- Vous rendre visible le plus rapidement sur le web.
- Concentrer vos informations au même endroit.

ENJEUX

Avec Google My Business, communiquez en temps réel sur l'activité de votre entreprise et optimisez votre visibilité et votre référencement local : une garantie pour l'entreprise de bien ressortir dans les résultats de recherche.

DÉBUTANT

Pas à pas, nous vous accompagnons dans la création de votre page Google My Business.

DÉROULÉ

- Présentation de Google My Business et de ses enjeux.
- Création de votre compte.
- Retour d'expériences et temps d'échanges.

AVANCÉ

Optimisez votre compte Google My Business pour pousser plus loin les fonctionnalités de cet outil.

DÉROULÉ

- Présentation des fonctionnalités avancées de Google My Business.
- Exercices pratiques : optimiser votre compte pour en utiliser toutes ses facettes.
- Retour d'expériences et temps d'échanges.

DÉBUTANT

S'INSCRIRE



Lundi 07 février 2022
De 14h à 16h



Office de Tourisme
de La Rochelle



10 personnes



Tous les opérateurs
touristiques n'ayant pas de
compte Google My Business



Formation collective,
active et participative



Ordinateur |
Informations et photos
de votre structure

AVANCÉ

S'INSCRIRE



Vendredi 18 mars 2022
De 10h à 12h



Office de Tourisme
de La Rochelle



15 personnes



Tous les opérateurs
touristiques ayant un compte
Google My Business



Formation collective,
active et participative



Ordinateur |
Codes d'accès à votre
compte Google My Business

INTERVENANTE

Céline Marotte
de CM Coach Digital

Consultante et formatrice en communication digitale, Céline accompagne les entreprises dans l'élaboration de leur stratégie digitale. Elle les aide à optimiser leur présence en ligne grâce à des actions concrètes, s'aidant d'outils correspondant à leurs besoins et leur organisation.

PARCOURS DIGITAL

CONTRÔLER SA E-RÉPUTATION

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Contrôler sa e-réputation c'est contrôler son image et sa réputation sur le web. Les avis déposés par vos clients sur votre site internet, Google, Tripadvisor, Facebook, et bien d'autres ont un impact important sur votre activité. Pour votre e-réputation, vous devez maîtriser ces différents canaux afin d'avoir une vision globale de votre entreprise.

ENJEUX

Posséder une bonne e-réputation c'est créer un climat de confiance pour le voyageur. C'est ce lien de confiance qui accompagne votre futur client tout au long de son processus d'achat. Les avis écrits sur le web sont importants pour votre e-réputation. Il est primordial que les internautes perçoivent les qualités et valeurs de votre établissement, tout en vous assurant que les avis de vos clients soient diffusés le plus largement possible.

OBJECTIFS

- **Développer votre référencement naturel.**
- **Faire de votre e-réputation un atout pour booster votre entreprise.**
- **Maîtriser votre image sur le web.**

Apprenez les bonnes pratiques pour construire et gérer votre e-réputation et exploiter ce levier pour développer votre référencement !

DÉROULÉ

- Introduction de la e-réputation selon votre structure et vos cibles.
- Exercices pratiques : étude de vos canaux d'e-réputation, réponse aux avis des clients.
- Retour d'expériences et temps d'échanges.

 Lundi 28 février 2022
De 14h à 17h

 Office de Tourisme
de La Rochelle

 15 personnes

 Ouvert à tous
les opérateurs

 Formation collective,
active et participative
En présentiel

 Ordinateur | Accès à vos
espaces sur les sites d'avis
(Tripadvisor, Facebook,
Google My Business, etc.)

INTERVENANTE

Céline Marotte
de CM Coach Digital

S'INSCRIRE 



Consultante et formatrice en communication digitale, Céline accompagne les entreprises dans l'élaboration de leur stratégie digitale. Elle les aide à optimiser leur présence en ligne grâce à des actions concrètes, s'aidant d'outils correspondant à leurs besoins et leur organisation.

PARCOURS DIGITAL

MAÎTRISER
SES RÉSEAUX
SOCIAUX

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Un réseau social, c'est un média de l'actualité de votre entreprise. Il vous donne la possibilité de fédérer une communauté autour de vos valeurs et vos engagements pour fidéliser et construire votre communauté. Parmi les plus connus: Facebook, Twitter, Instagram, mais aussi Youtube, LinkedIn ou encore le dernier arrivé Tik Tok. Aujourd'hui ce sont 8 Français sur 10 qui les utilisent, pour un temps de consultation moyen d'1h41 par jour.



OBJECTIFS

- Apporter de la visibilité à votre entreprise.
- Conquérir de nouveaux clients et fidéliser les actuels.
- Générer du trafic vers votre site internet et accroître votre référencement.

ENJEUX

Les réseaux sociaux font aujourd'hui partie intégrante de la vie de l'entreprise. Bien maîtrisés, ils permettent d'accroître la portée de vos actions et donc votre notoriété, de communiquer de manière instantanée et informelle et fédérer votre communauté autour de votre marque.

DÉROULÉ

Obtenez les clés pour mettre en place une stratégie efficace, à travers plusieurs axes:

- Décider de vous lancer ou non sur les réseaux sociaux.
- Par où et comment commencer.
- Adopter les bonnes pratiques pour atteindre vos objectifs.
- Présentation des réseaux sociaux en 2021.
- Exercices pratiques : définition de vos cibles selon votre structure et votre stratégie digitale pour orienter votre communication.
- Retour d'expériences et temps d'échanges.



Jeudi 10 mars 2022
De 9h à 12h



Office de Tourisme
de La Rochelle



15 personnes



Ouvert à tous
les opérateurs



Formation collective,
active et participative
En présentiel



Ordinateur | Accès
à vos réseaux sociaux

INTERVENANTE

Céline Marotte
de CM Coach Digital

S'INSCRIRE



Consultante et formatrice en communication digitale, Céline accompagne les entreprises dans l'élaboration de leur stratégie digitale. Elle les aide à optimiser leur présence en ligne grâce à des actions concrètes, s'aidant d'outils correspondant à leurs besoins et leur organisation.



Jeudi 17 février 2022
De 9h à 12h



En visio-conférence



15 personnes



Ouvert à tous
les opérateurs



Réunion collective



Ordinateur équipé
de micro et webcam

INTERVENANTE

Thaïs Mélo
de Guest & Strategy

S'INSCRIRE



Diplômée d'un Master en Hôtellerie Tourisme, Thaïs rejoint Guest & Strategy à la rentrée 2021 en tant que responsable de projets marketing et formatrice. Elle accompagne des prestataires désirant se professionnaliser, approfondir leurs connaissances et développer leur activité touristique. Ses domaines de prédilection ? Le marketing, la communication et le Yield Management.

AMÉLIORER SON SITE INTERNET

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Votre site internet, c'est votre outil de communication, de séduction, et de commercialisation. C'est votre vitrine et votre premier outil de diffusion.

ENJEUX

90% des Français sont internautes et passent en moyenne 2h12 sur le web chaque jour. Un site internet permet de présenter votre entreprise et ainsi de détailler vos services. C'est l'assurance de donner une existence à votre entreprise sur le web en passant par le référencement naturel et ainsi créer du flux grâce au gain de visibilité et de crédibilité, et donc faciliter votre commercialisation, et à terme votre chiffre d'affaires.

OBJECTIFS

- Définir le site internet qui vous correspond.
- Donner envie à vos clients potentiels de réserver chez vous.
- Rédiger votre référencement naturel.



Nous vous donnerons tous les conseils dont vous avez besoin pour créer votre site internet, rédiger un contenu optimisé pour le référencement naturel et ainsi donner envie à vos clients potentiels de réserver chez vous.

DÉROULÉ

- Introduction aux principes de base du site internet.
- Présentation du ciblage, du contenu et du référencement naturel.
- Retour d'expériences et temps d'échanges.

MARKETING

APPRÉHENDER LES OUTILS DU COMMUNITY MANAGER

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le rôle du community manager est de gérer les réseaux sociaux d'une main de maître. Il s'occupe ainsi de programmer et partager du contenu, de gérer des communautés et d'analyser du trafic. Autant de compétences que d'outils à maîtriser afin de gérer vos internautes et d'en faire une communauté acquise et fédérée.

POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

Les internautes attachent de plus en plus d'importance aux visuels des réseaux sociaux. L'esthétisme, l'originalité et la variété de vos publications ont donc de l'importance. De beaux visuels donneront envie aux internautes de naviguer sur votre page et donc de consommer.

DÉROULÉ

- Présentation des outils du community manager (selon les activités et cibles).
- Exercices pratiques : création de vos propres visuels (grâce à l'application gratuite Canva), de vos QR Codes, production de contenus (exemple : jeux concours, systèmes de tirage au sort).
- Retour d'expériences et temps d'échanges.

OBJECTIFS

- **Attirer l'attention des internautes grâce à vos contenus originaux et variés.**
- **Fédérer et fidéliser votre communauté.**
- **Déployer votre image de marque et votre stratégie digitale.**



Lundi 31 janvier 2022
De 14h à 17h



Office de Tourisme
de La Rochelle



15 personnes



Tous les opérateurs
ayant ou désirant
une stratégie digitale



Formation collective,
active et participative.
En présentiel



Ordinateur, visuels
et éléments de
votre charte graphique

INTERVENANTE

Céline Marotte
de CM Coach Digital

S'INSCRIRE



Consultante et formatrice en communication digitale, Céline accompagne les entreprises dans l'élaboration de leur stratégie digitale. Elle les aide à optimiser leur présence en ligne grâce à des actions concrètes, s'aidant d'outils correspondant à leurs besoins et leur organisation.

MARKETING

AMÉLIORER
LA PERFORMANCE
DE SON ACTIVITÉÀ définir lors de
votre inscription

Dans votre établissement



10 personnes

Hébergements, sites de
visites, activités de loisirs
et restaurantsAccompagnement
personnalisé et individuel

INTERVENANT

Stéfan Landry
de Charentes Tourisme

S'INSCRIRE



Premier Revenue Manager de destination au monde, Stéfan Landry a travaillé plusieurs années au service d'un groupe hôtelier avant de rejoindre la structure Charentes Tourisme en 2019. Depuis, il accompagne les hôteliers du territoire dans l'optimisation du remplissage de leur établissement afin de développer leur chiffre d'affaires et leurs marges nettes.

CHARENTES
TOURISME
Booster d'activité

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Vous souhaitez améliorer la performance de votre activité ? Un expert se déplace dans votre établissement pour vous accompagner dans la définition de votre mix marketing : prix, produit, distribution, communication.

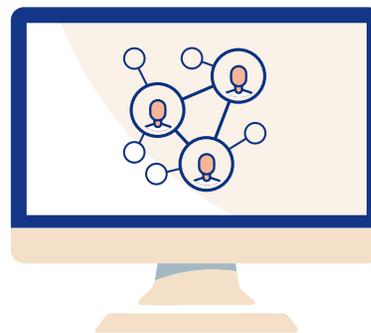
Son but est d'analyser avec vous la stratégie actuelle de votre activité, mettre en place et construire ensemble des pistes d'amélioration.

ENJEUX

À l'issue de ce travail, il vous restituera une série de recommandations à inscrire dans votre plan d'actions pour optimiser votre chiffre d'affaires.

OBJECTIFS

- Analyser votre stratégie et définir un nouveau plan marketing.
- Obtenir des conseils personnalisés pour votre établissement.
- Appliquer cette nouvelle stratégie immédiatement après la fin de l'accompagnement.





CHAPITRE

2

S'INSCRIRE

DANS UNE DÉMARCHE

RESPONSABLE



Mercredi 06 avril 2022
De 9h à 12h



Établissement Beauséjour
51, bd de la République
Châtelailon-Plage



100 personnes



Ouvert à tous les
opérateurs touristiques



Conférence interactive
et atelier collectif

INTERVENANTS

Marion Martinez
Catherine Blanc
Nicolas James

S'INSCRIRE



S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHE DURABLE



OBJECTIFS

- **Sensibiliser à la démarche RSE et ses enjeux, ses étapes.**
- **Comprendre les multiples labels et leurs intérêts.**
- **Connaître les acteurs et les dispositifs d'accompagnement au niveau local pour un projet de transition écologique.**

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le développement durable c'est s'engager dans une démarche responsable pour un tourisme durable. C'est s'inscrire dans une démarche de territoire innovant qui nous prépare au tourisme de demain.

ENJEUX

C'est pour cela que la démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) est devenue aujourd'hui un véritable enjeu pour les entreprises. Cette démarche se définit par différentes dimensions : environnementales, sociales, éthiques et même économiques. C'est l'ensemble de ces notions qui constituent et alimentent le développement durable. Une démarche RSE, c'est se poser la question de comment réduire ses impacts négatifs liés à son activité, et comment augmenter ses impacts positifs.

Il existe également aujourd'hui de multiples labels pour valoriser son entreprise, se démarquer : Clef verte, écolabel européen, NF environnement, Green Globe, ISO 14001, ISO 20121 etc.

Afin de comprendre ces thématiques clés et comment les mettre en place, nous vous invitons à participer à notre conférence interactive animée par nos trois experts.

DÉROULÉ

- Qu'est-ce que la RSE ? De sa mise en place jusqu'à ses avantages.
- Les différentes étapes et exemples de bonnes pratiques du secteur touristique.
- Les intérêts et bénéfices des labels et des certifications : comment les mettre en œuvre ?
- Les expertises et financements publics pour engager la démarche RSE.



RSE / Marion Martinez

Diplômée d'un MBA en management de la RSE, de l'environnement et du développement durable et formée plus spécifiquement à l'ISO 26000, Marion a travaillé auprès d'une centaine d'organisations en les accompagnant dans leur démarche RSE. Elle se spécialise aujourd'hui dans l'accompagnement de TPE et PME.



Labels / Catherine Blanc

Catherine travaille depuis plus de 25 ans au déploiement et à la structuration touristique des territoires. Aujourd'hui responsable du service tourisme de la CDA de La Rochelle, elle est notamment en charge de la préfiguration de l'axe tourisme durable du projet La Rochelle Territoire Zéro Carbone.



Financements / Nicolas James

Engagé depuis plus de 10 ans dans le développement durable, Nicolas rejoint la CDA de La Rochelle en 2017 en tant que chargé de développement éco-activités et conseiller entreprises au sein de La Rochelle Technopole. Début 2021, il devient responsable de l'Unité transition écologique des entreprises, où il gère et anime les dispositifs et acteurs de la transition.





Judi 13 janvier 2022
De 9h à 11h30



Les Cabanes Urbaines
22, rue Cardinal
La Rochelle



15 personnes



Restaurateurs



Réunion collective,
participative
et informative

INTERVENANTS

LA MATIÈRE
Julien Duranceau

SURFRIDER
Pierre-Emmanuel Franco,
Jeanne Fallet &
Diane Beaumenay-Joannet

S'INSCRIRE



ENTREPRENDRE UNE DÉMARCHE DE RESTAURATION DURABLE

OBJECTIFS

- Améliorer l'image et la réputation de votre structure.
- Réduire vos coûts ainsi que vos risques sociaux et environnementaux.
- Vous différencier de la concurrence.

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Les enjeux sociétaux nous imposent de revoir nos organisations, nos approvisionnements et nos modèles économiques.

ENJEUX

Le développement durable vous permet de vous questionner sur l'ensemble de vos pratiques et vous intègre dans un schéma de performance globale

Cela peut vous procurer de nombreux avantages, que ce soit en matière de réputation, de productivité, d'innovations ou encore au niveau social.



AVEC LA MATIÈRE, JULIEN DURANCEAU

L'économie circulaire permet de questionner la ressource au sens large et d'adapter vos pratiques au travers de solutions innovantes. Cette introduction aura pour but de vous projeter vers une nouvelle manière d'appréhender vos activités.

- Présentation de l'économie circulaire.
- Grâce à des outils palpables, projetez-vous vers une nouvelle manière d'appréhender vos activités au travers de mise en situation.

AVEC SURFRIDER 'PEDRO', JEANNE & DIANE :

Avec pour ambition de participer à la transition verte du secteur de la restauration, la charte *Ocean Friendly Restaurants* accompagne les restaurateurs dans leur démarche d'éco-responsabilité. Lors de cette seconde intervention, sensibilisez-vous à cette charte européenne, au travers de ses actions et outils.

- Présentation de la campagne Ocean Friendly Restaurants.
- État des lieux des législations.
- Présentation des outils de la campagne.
- Retour d'expériences et temps d'échanges.



Julien Duranceau

Julien accompagne et anime des initiatives innovantes d'économie circulaire et d'écologie industrielle et territoriale. Il intervient aujourd'hui en tant que formateur au sein d'universités, de grandes écoles et en formation continue. Animé par ses convictions sociétales et écologiques, Julien a su construire la légitimité de La Matière pour tenter de répondre aux enjeux écologiques actuels et à venir.



Pierre-Emmanuel Franco

Natif de la Côte Basque, Pierre-Emmanuel 'Pedro' Franco, après une expérience de stagiaire auprès de Surfrider, rejoint l'association en tant que salarié en 2016. Sa mission principale est d'accompagner les 50 antennes bénévoles de l'association dans 12 pays européens.



Jeanne Fallet

Passionnée par l'environnement et les milieux marins, Jeanne se dirige vers des études d'océanographie biologique et d'écologie marine. Elle rejoint l'association Surfrider où ses missions principales consistent à aider les antennes bénévoles dans la mise en œuvre de la campagne Ocean Friendly Restaurants.



Diane Beaumenay-Joannet

Juriste en droit de l'environnement de formation, Diane travaille depuis 6 ans pour l'association et est aujourd'hui responsable de plaidoyers sur les déchets aquatiques et co-coordinatrice de la campagne Break The Plastic Wave.



Jeudi 31 mars 2022
De 8h à 10h



La Grande Terrasse
Avenue de la Falaise
Châtelailon-Plage



20 personnes



Tous les hébergeurs,
sites de visites et
activités



Réunion collective
et interactive

INTERVENANTE

Cécile Duvallat

S'INSCRIRE



Depuis 3 ans, Cécile Duvallat déploie la marque Accueil Vélo auprès des professionnels du tourisme. Elle sensibilise à la marque, organise son attribution et anime le réseau des prestataires et des référents territoriaux.

ACCUEILLIR LES CYCLOTOURISTES

Véritable territoire propice aux balades, deux itinéraires phares du cyclotourisme traversent l'agglomération rochelaise; la Vélodyssée et la Vélofrancette.

Afin d'accueillir au mieux cette clientèle, rejoignez la marque nationale et reconnue Accueil Vélo®. En adhérant à ce réseau, diversifiez votre clientèle, augmentez votre fréquentation et bénéficiez d'une visibilité accrue sur les supports de communication des acteurs locaux et spécialisés.

Participez à notre atelier de sensibilisation, et obtenez les clés afin de proposer des services et des équipements adaptés à leurs besoins et envies.



DÉROULÉ :

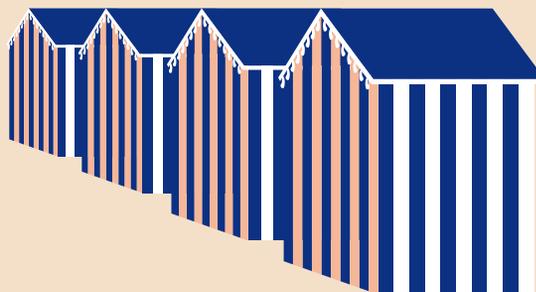
- Présentation du format de l'atelier, sous forme de quizz interactif
- Introduction de l'offre, et présentation des itinéraires et parcours sur le territoire.
- Retours d'expériences et temps d'échanges.



CHAPITRE
3



**DÉCOUVRIR
NOTRE TERRITOIRE**





Jeudi 07 avril 2022
#1 La Rochelle

Jeudi 19 mai 2022
#2 Châtelailon-Plage

Jeudi 30 juin 2022
#3 CDA de La Rochelle



Horaires et lieux à venir



Tous les opérateurs y
compris le personnel
saisonnier



Réunion collective

INTERVENANTS

Conseillers en séjours
& responsables accueil

S'INSCRIRE



Parcours commun :

Nos conseillers en séjour vous feront arpenter les sujets suivants (selon les dates) :

- Les sites de visites de La Rochelle & agglomération,
- Se déplacer à La Rochelle & dans l'agglomération (vélos, bus, TER, passeur, les îles, etc),
- Les marchés de l'agglomération,
- Focus sur l'agenda des grands événements de l'été,
- Les informations pratiques (toilettes, accès PMR, etc),
- Les parcours Terra Aventura.

Propre à La Rochelle :

- "La Rochelle Ocean Pass" ;
- Les visites guidées et théâtralisées de l'Office de Tourisme ;
- Les offres de billetterie (croisières, concerts, musées, etc) proposées à l'Office de Tourisme.

Propre à Châtelailon-Plage :

- Les animations estivales de Châtelailon-Plage ;
- Les offres de billetterie et prestations proposées à l'Office de Tourisme.

ACCUEILLIR ET INFORMER SES VISITEURS

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Que faire à La Rochelle quand il pleut ? Que propose Châtelailon-Plage quand la mer est basse ? Que faire avec des enfants ?

Afin de répondre au mieux à ces questions récurrentes, nous vous donnons les clés pour renseigner au mieux les visiteurs.

OBJECTIFS

- S'informer des dernières nouveautés avant le début de la saison touristique.
- Monter en compétence pour répondre plus facilement aux demandes de vos clients sur notre destination.
- Devenir ambassadeur de notre territoire en dynamisant et promouvant notre destination.

ENJEUX

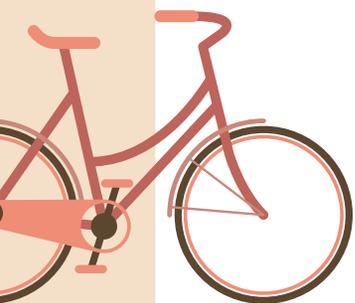
Grâce à cette réunion, vous pourrez anticiper les demandes de vos clients sur notre destination, et ainsi faire de vous et de votre équipe des référents touristiques de l'agglomération rochelaise, pour la plus grande satisfaction de votre clientèle.

DÉROULÉ

- Présentation des équipes et des missions.
- Présentation des services touristiques, pratiques, et des questions couramment posées aux Offices de Tourisme.
- Temps d'échanges et de questions.

DÉCOUVRIR LE TERRITOIRE GRÂCE AUX JOURNÉES ÉDUCTOURS

Partons ensemble pour découvrir ou redécouvrir des lieux emblématiques de l'agglomération rochelaise. Nous vous proposons trois journées Éductours, sur des thématiques phares de la destination. À la fois prestataire et prescripteur de notre territoire, inscrivez-vous et rencontrez les autres professionnels du tourisme lors de ces journées inédites.



ÉDUCTOUR #1

Le chemin littoral des falaises du Pertuis Breton

Lors de cette journée à vélo, partez du pont de l'île de Ré et rejoignez la Pointe Saint Clément à Esnandes. Pédalez le long de la côte sauvage du littoral pour découvrir des panoramas exceptionnels, et des lieux typiques de l'agglomération rochelaise jusqu'aux portes du marais poitevin.



Mardi 3 mai 2022



30 personnes



Passionnés de balades à vélo



Tenue sportive exigée

ÉDUCTOUR #2

Aux portes de l'Aunis

À bord d'un bus et accompagné d'un guide, partez à la découverte du nord de la destination, aux portes de l'Aunis. Entre villages typiques et décors verdoyants, venez découvrir ce territoire proposant de véritables bijoux. Un voyage hors des sentiers battus.



Mardi 10 mai 2022



50 personnes



Chaussures de marche

DÉCOUVRIR LE TERRITOIRE GRÂCE AUX JOURNÉES ÉDUCTOURS

ÉDUCTOUR #3

Journée naturaliste, entre patrimoine et zone humide

Nous vous emmenons pour notre dernier Éductour au cœur de la nature et du patrimoine de notre territoire.

Entre marais, château, réserve naturelle et ostréiculture, laissez-vous guider à la rencontre de ces espaces protégés et incontournables.

En bus, cap au Sud !



Mardi 17 mai 2022



50 personnes



Chaussures de marche

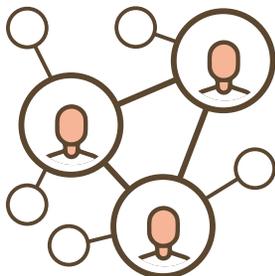


SE RENCONTRER LORS DE NOTRE SPEED MEETING

QU'EST-CE QUE C'EST ? ENJEUX

Par un système de rendez-vous, le speed meeting vous donnera l'occasion de vous rencontrer entre professionnels afin d'échanger et de consolider des liens commerciaux.

Durant ce temps, vous aurez l'opportunité de vous associer pour co-construire des offres attractives, nouvelles et partagées, à destination de vos visiteurs.



OBJECTIFS

- **Développer votre réseau professionnel.**
- **Co-créez de nouvelles offres.**
- **Mutualiser vos atouts et connaissances.**



Mercredi 16 mars 2022



Espace Encan



Ouvert à tous les opérateurs



**Rencontres organisées
et chronométrées
En présentiel**



**Des idées de
co-construction éventuelles**

Chaque rencontre ayant un temps limité, vous enchaînez les échanges afin de réseauter avec le plus de partenaires potentiels, que vous aurez préalablement choisis de rencontrer (et vice-versa).

***Atelier inscrit au programme
du lancement de saison.***



CHAPITRE **4**

**LOCATIONS
DE VACANCES :
LES TEMPS FORTS**



Mercredi 9 novembre 2022
Mercredi 16 novembre 2022
Mercredi 23 novembre 2022

RENCONTRE ANNUELLE DES PROPRIÉTAIRES DE LOCATIONS DE VACANCES

Cette année, pour la
rencontre annuelle des
propriétaires de locations
de vacances, nouvelle
formule : nous partons à
votre rencontre à l'occasion
de trois dates !

**Les mercredis 9, 16
et 23 novembre 2022,
retrouvez au programme :**

- Intervention d'experts du tourisme sur des thématiques phares.
- Rencontre entre les propriétaires et retours d'expériences.
- Point sur la réglementation fiscale et juridique.
- Échange avec vos offices de tourisme.





Jeudi 27 janvier 2022
De 14h30 à 17h



Salle de L'Envol
Le Peu
Longèves



Locations saisonnières
et chambres d'hôtes



Réunion collective
En présentiel

Organisée par
l'office de tourisme
Aunis Marais Poitevin

INTERVENANT

Charles Lecointe

S'INSCRIRE



Charles Lecointe est journaliste et spécialiste fiscal pour le bimestriel "Accueillir Magazine". Il y traite les sujets d'actualité et de gestion relatifs aux chambres d'hôtes, gîtes et meublés de tourisme et intervient en formation auprès de créateurs et de loueurs.

GÉRER LES ANNULATIONS DE SÉJOURS ET LITIGES

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Lors de cet atelier vous pourrez vous informer sur vos droits en cas d'annulation, d'interruption de séjour ou de litiges et envisager des propositions de solutions afin de gérer au mieux les incidents. Clauses, contrats, assurances, incidents, toutes les questions que vous avez pu vous poser seront passées en revue, pour mieux appréhender ces situations.

OBJECTIFS

- **Gagner en confiance pour mieux appréhender les imprévus de la location touristique.**
- **Gagner en assurance face à des locataires retors.**
- **Harmoniser et professionnaliser vos documents de type contrats, clauses, etc.**

DÉROULÉ

- Présentation des droits des propriétaires :
 - Gestion des réservations en direct ou via les intermédiaires : contrats, arrhes, acomptes...
 - Rédaction des clauses d'annulation et d'interruption de séjour : pénalités, force majeure...
 - Gestion des annulations et interruptions au quotidien : solutions, recours...
 - Autres litiges (dégâts, casse, vol, accident...) : solutions, recours...
 - Clauses de responsabilité et les assurances.
- Retours d'expériences et questions.
- Échanges avec des participants ou l'intervenant autour d'un accueil café.

SAVE THE DATE

MERCREDI 16 MARS 2022



Espace Encan



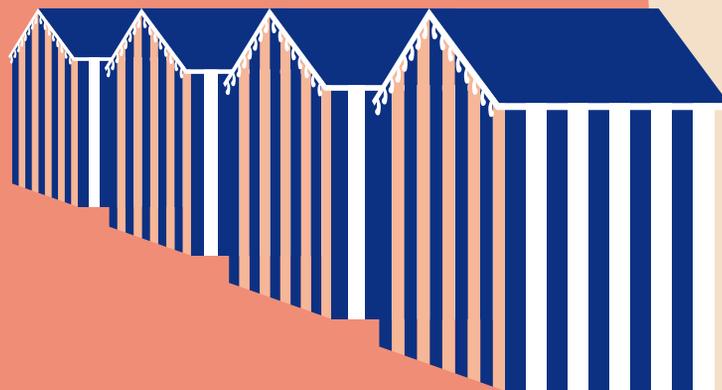
**LANCEMENT
DE SAISON**



Professionnels de la sphère touristique

Agenda, pépites,
axes de la stratégie, actions,
grands rendez-vous
à ne pas manquer,
nous vous disons tout !

L'occasion de partager
et de se retrouver avant la
saison, lors de cette nouvelle
rencontre annuelle
des acteurs touristiques.



Organisé par les offices de tourisme de l'agglomération
de La Rochelle et communautaire de Châtelailon-Plage.

Plus de détails à venir...
RESTEZ CONNECTÉS !

LES ATELIERS DES PROS DU TOURISME

RESTONS EN CONTACT !

Retrouvez-nous sur nos différents réseaux et rejoignez nos communautés !

Actualités, retours d'expériences, témoignages, questions, échanges de bonnes pratiques, boîtes à outils, veille, etc.

- **FACEBOOK**

Groupe privé :

**Acteurs du Tourisme
Châtelainnais**

- **FACEBOOK**

Groupe Privé :

**Les opérateurs du tourisme
La Rochelle Tourisme**



Avec le soutien financier de



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**

En partenariat avec

CHARENTES
TOURISME
Booster d'activité

Communauté
d'Agglomération de
La Rochelle



LA ROCHELLE
tourisme

**Châtelain-
Plage**
UN NOM, VIEUX MARCHÉS
UN PROJET COMMUN

