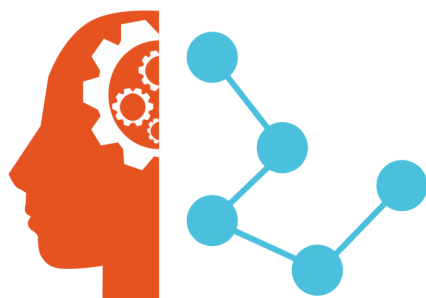


Catalogue des formations



Valérie Hukalo
Conseil - Formation

Public et pré-requis

Les formations s'adressent exclusivement aux personnels des Organismes de Tourisme lorrains membres du réseau SITLOR.

** SITLOR - Système d'Information Touristique Lorrain - est l'outil professionnel utilisé par les institutionnels du tourisme en Lorraine. La plateforme SITLOR est une base de données de gestion d'informations touristiques, gérée et alimentée par les Offices de Tourisme.*

Le stagiaire doit disposer d'identifiants de connexion permettant l'accès à la plateforme SITLOR ou AVIZI**.

** AVIZI est l'outil professionnel utilisé par les institutionnels du tourisme en Lorraine pour leur Gestion de la Relation Client.

Un questionnaire de positionnement est proposé à chaque stagiaire avant son entrée en formation afin de constituer des groupes homogènes ou de mettre en place une pédagogie différenciée.

Coût des formations

La journée de formation est facturée 800€ (prix net de charges), pour un maximum de 10 stagiaires.

Durée

La formation a une durée variable selon les programmes : de 3,5 heures à 14 heures.
Les horaires journaliers sont les suivants : de 9h30 à 13h00 et de 14h00 à 17h30.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

La formation a lieu dans les locaux de l'organismes de tourisme, qui met à la disposition du formateur une salle équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard.

Un service de Wifi est mis à disposition des participants pour accéder aux plateformes SITLOR ou AVIZI.

Chaque participant doit disposer de son propre ordinateur portable.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre pour ces formation en salle seront alternativement des :

- démonstrations par le formateur
- exercices réalisés par les participants et auto-évaluation
- mises en situation professionnelles et simulations
- tutoriels en ligne sur <http://www.sitlorpro.com>
- support de formation si aucun tutoriel SITLOR n'est disponible

La formation est assurée par Mme Valérie Hukalo, administrateur SITLOR de 2002 à 2017 et formateur pour adulte depuis février 2018.

Suivi et évaluation

Le suivi de la formation sera réalisée de façon classique par la signature d'une feuille d'émargement.

Afin d'évaluer les résultats et de déterminer si le stagiaire a acquis les compétences attendues, il sera procédé tout au long de la formation à des QCM.

L'attestation de formation mentionnant la nature de la formation, sa durée et l'évaluation des acquis (sur la base des QCM) sera remise à l'issue de la formation, dans un délai de 7 jours.

A l'issue de la formation, un questionnaire de satisfaction à chaud sera complété par le stagiaire.

Un questionnaire de satisfaction à froid sera proposé au stagiaire dans un délai de 3 à 6 mois après la formation.

Programmes de formation

Les formations proposées sont construites sur la base des modules ci-dessous, qui correspondent aux briques de compétences nécessaires pour exploiter efficacement les outils SITLOR et AVIZI.

Numéro	Intitulé du module	Durée	Niveau
C1	CYBTOUR - recherches et impressions	3,5	débutant
C2	CYBTOUR - exports et éditions programmées	3,5	avancé
C3	PUBLOR pour CYBTOUR - éditions paramétrables	7	expert
M1	MAJSIT - nomenclature, critériologie, saisie et contrôles de base	3,5	débutant
M2	MAJSIT- base locale, pools de critères, fiches groupées et copies	3,5	avancé
M3	MAJSIT web - paramétrages initiaux et lancement des campagnes	7	expert
W1	WEB services - widget marque blanche	3,5	débutant
W2	WEB services - création de flux XML et scoring	3,5	avancé
W3	WEB services - recodage	3,5	expert
W4	WEB services - cartographie	3,5	avancé
A1	AVIZI - accueil et statistiques automatiques	7	débutant
A2	AVIZI - gestion et diffusion de la documentation	3,5	avancé
A3	AVIZI - statistiques et export	3,5	avancé
A4	AVIZI - administrateur local	3,5	expert
A5	AVIZI - administrateur régional	3,5	expert

Page	Intitulé de la formation	Durée (en heures)	Contenu (modules)
3	SITLOR base	7	C1 - M1
4	SITLOR avancé	7	C2 - M2
7	MAJSIT web - paramétrages initiaux et lancement des campagnes	7	M3
8	SITLOR marque blanche	7	W1 - W2
10	PUBLOR éditions paramétrables	7	C3
11	SITLOR projet web (méthodologie, base locale, recodage, flux)	14	M2 - W2 - W3
13	Cartographie	7	W3 - W4
14	AVIZI base - méthodologie, aspects GRC	7	A1
16	AVIZI - administrateur local et organisation globale	14	A2 + A3 + A4
17	AVIZI - administrateur régional	7	A2 + A5

Formation SITLOR base

Objectifs

L'objectif de cette formation est l'acquisition des compétences de base de l'outil professionnel SITLOR pour l'accueil du public et la structuration de l'offre touristique.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- rechercher et trier les informations touristiques pertinentes pour son client,
- générer des carnets de voyage, imprimer des états d'édition,
- saisir et modifier une offre touristique complète dans le respect des normes régionales,
- contrôler la qualité de sa saisie,
- créer des secteurs géographiques.

Public et pré-requis

Cette formation est particulièrement adaptée aux besoins des conseillers en séjour.

Contenu

Structuration des données - utilisation du module de mise à jour MAJSIT

Présentation théorique de la structure de la base de données (nomenclature et critériologie) dans l'interface SITLOR et sur le site <http://www.sitlorpro.com> (Wikitionnaire).

Présentation des documents de référence Mode opératoire de saisie et Critères obligatoires.

Démonstration par le formateur et mise en pratique par le stagiaire :

- Rechercher une fiche
- Créer une fiche
- Saisir une fiche en détail : coordonnées, descriptifs promotionnels, dates et horaires d'ouverture, critères techniques, photos et documents.
- Contrôler la qualité des données saisies avec quelques recherches simples.

Des cas concrets seront évoqués pour illustrer le respect nécessaire des normes régionales de saisie.

Consultation des données - utilisation du module de front-office CYBTOUR

Présentation de l'interface et découverte des fonctionnalités par succession de démonstration et d'exercices. Les participants seront invités à un jeu de rôle client/conseiller pour couvrir les cas courants.

- Rechercher des données via le moteur multicritères
- Créer un secteur géographique (paramétrage facilitant la recherche)
- Trier les résultats
- Enregistrer une recherche
- Préparer un carnet de voyage
- Imprimer un état d'édition

Formation SITLOR avancée

Objectifs

L'objectif de cette formation est la consolidation des compétences de l'outil professionnel SITLOR pour :

- la structuration de l'offre touristique en lien avec les prestataires,
- le paramétrage de la modélisation locale.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- créer et organiser une modélisation (nomenclature et critériologie)
- optimiser le temps de saisie des informations touristiques,
- exporter les données touristiques,
- utiliser les outils de contrôle intégrés.

Public et pré-requis

Elle est particulièrement adaptée aux besoins des référents SITLOR et des personnels en charge de l'actualisation des données.

Contenu

Créer une modélisation locale

Présentation rapide de la structure de la base de données (nomenclature et critériologie) dans l'interface SITLOR et sur le site <http://www.sitlorpro.com> (Wikitionnaire).

Rappel des règles à respecter (documents de référence Mode opératoire de saisie et Critères obligatoires).

Présentation de l'interface et découverte des fonctionnalités par succession de démonstration et de mise en pratique par le stagiaire :

- Créer un niveau local dans la modélisation
- Créer un critère local et ses modalités : choix du format
- Affecter les critères locaux aux différents types

Actualiser les données via les fonctions avancées du module MAJSIT

Présentation de l'interface et découverte des fonctionnalités par succession de démonstration et d'exercices :

- Créer un pool de critères (paramétrage facilitant la saisie)
- Gérer l'affichage des pools de critères
- Utilisation de la fonction Modification fiches groupées
- Dupliquer des fiches

Contrôler les données touristiques

- Consulter et corriger les URL cassées
- Éviter ou supprimer les doublons dans la table des prestataires

Exporter les données touristiques depuis le module CYBTOUR

Présentation de l'interface Téléchargement et découverte des fonctionnalités par succession de démonstration et d'exercices :

- Exporter des données
- Enregistrer un format d'export
- Utiliser la fonction de programmation des exports / éditions

Formation SITLOR majsit web

Objectifs

L'objectif de cette formation est la consolidation des compétences de l'outil professionnel SITLOR pour :

- l'organisation d'une campagne d'actualisation,
- le paramétrage de l'interface pour les prestataires,
- le lancement et le suivi de la campagne d'actualisation.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de lancer une campagne d'actualisation en ligne et d'administrer les questionnaires d'actualisation.

Public et pré-requis

Elle est particulièrement adaptée aux besoins des référents SITLOR et des personnels en charge de l'actualisation des données. La maîtrise des concepts de nomenclature et de critériologie ainsi que du module MAJSIT est indispensable.

Contenu

Faire actualiser les données par ses prestataires via le module MAJSIT light

Présentation de l'interface et découverte des fonctionnalités par succession de démonstration et de mise en pratique par le stagiaire.

Les participants seront invités à simuler le lancement d'une campagne d'actualisation.

- Créer un outil de suivi pour l'actualisation
- Ouvrir des droits d'accès aux prestataires
- Paramétrer, modifier ou supprimer des droits (y compris les traitements par lots)
- Effectuer une relance des prestataires en cours d'actualisation
- Administrer les réponses des prestataires (validation ou refus)
- Conserver la trace des réponses : impression PDF et historique des modifications

Formation SITLOR marque blanche

Objectifs

L'objectif de cette formation est l'acquisition des compétences dans l'outil professionnel SITLOR permettant la diffusion de données en marque blanche.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- présenter de façon claire le concept de la marque blanche SITLOR,
- préparer un flux de données répondant aux besoins d'un prestataire,
- mettre en forme le modèle de diffusion,
- connaître les modalités administratives de diffusion.

Public et pré-requis

Cette formation est particulièrement adaptée aux besoins des chargés de promotion et des référents SITLOR.

Le stagiaire doit disposer d'identifiants de connexion permettant l'accès au module Webservices, doit maîtriser les fonctions de recherche dans CYBTOUR.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Les méthodes pédagogiques pour cette séance de formation en salle :

Pédagogie par objectifs et alternance de

- démonstrations par le formateur
- jeu de rôle et exercices réalisés par les participants
- expérimentation en condition de travail et auto-évaluation

Contenu

Comprendre le concept de marque blanche

Le formateur s'attachera à présenter le corpus théorique, en utilisant des exemples concrets, visibles sur Internet :

- Qu'est-ce qu'une marque blanche ? Définition du concept et de l'usage.
- Rappel du contexte particulier de la marque blanche SITLOR.
- Principe de fabrication et définition du mot Widget.
- Panorama de l'existant.
- La marque blanche dans votre stratégie d'animation des partenaires.

Préparer un flux de données dans le module Webservices

Présentation de l'interface et découverte des fonctionnalités par succession de démonstration et d'exercices.

- Rechercher des données via le moteur multicritères
- Sélectionner les informations à diffuser
- Définir un ordre de tri
- Enregistrer la recherche dans un format normé
- *Paramétrer un scoring (fonction avancé de tri)*

Les participants seront invités à un jeu de rôle prestataire/référent SITLOR pour découvrir une méthode dite "agile".

Le formateur insistera sur les aspects méthodologiques.

Mettre en forme le widget de diffusion dans le module Marque blanche

Présentation du tutoriel disponible sur le site <http://www.sitlorpro.com> (Boîte à outils).

Présentation de l'interface puis mise en oeuvre par les participants, qui poursuivent le jeu de rôle client/conseiller initié lors de l'étape précédente.

- Créer une marque blanche : configurer le flux
- Configurer la fiche produit
- Configurer les aspects graphiques (police, couleur)
- Prévisualiser le résultat, modifier la configuration
- Récupérer les codes d'intégration (définition Iframe)

Une démonstration d'intégration sera réalisée par le formateur.

Les participants présenteront leur réalisation au groupe.

Respecter les modalités de diffusion

Rappel des règles de diffusion des données dans le réseau SITLOR et des formalités administratives à faire respecter.

Formation SITLOR éditions paramétrables.

Objectifs

L'objectif de cette formation est l'acquisition des compétences dans l'outil professionnel SITLOR permettant de réaliser des états d'édition attractifs.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- utiliser les fonctions d'impression, en direct ou programmées,
- paramétrer les états d'édition dans le module PUBLOR.

Public et pré-requis

Cette formation est particulièrement adaptée aux besoins des chargés de promotion et des référents SITLOR.

Contenu

Comprendre le fonctionnement des éditions dans SITLOR

Le formateur s'attachera à présenter le fonctionnement, en montrant les différents modèles disponibles :

- Etats d'édition non paramétrables, lancement en direct ou programmé
- Etats d'édition paramétrables, dédiés aux manifestations
- Etats d'édition de type brochure entièrement paramétrables

Mettre en forme un état d'édition dans le module PUBLOR

Présentation du tutoriel disponible sur le site <http://www.sitlorpro.com> (Boîte à outils).

Présentation de l'interface par le formateur puis mise en situation professionnelle.

- Réaliser les paramétrages basiques d'un état dédié aux manifestations
- Construire une brochure grâce aux paramètres avancés (chemin de fer, source des données)
- Configurer les aspects graphiques (police, couleur)
- Prévisualiser le résultat, modifier la configuration

Les participants présenteront leur réalisation au groupe.

Formation SITLOR projet web

Objectifs

L'objectif de cette formation est l'acquisition des compétences dans l'outil professionnel SITLOR pour l'alimentation de sites Internet.

Les aspects méthodologiques feront l'objet d'une attention particulière de la part du formateur, qui proposera des outils d'organisation du travail et de suivi du projet.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de

- modéliser sa base locale et de l'alimenter automatiquement,
- paramétrer et transmettre des flux XML ou JSON.

Public et pré-requis

Cette formation est particulièrement adaptée aux besoins des référents SITLOR et des webmasters. La maîtrise des concepts de nomenclature et de critériologie ainsi que du module MAJSIT est indispensable.

Contenu

Organiser son travail de référent SITLOR dans le cadre d'un projet web

Partage d'une méthodologie de travail éprouvée :

- Créer un outil de préparation puis de suivi du projet.

Créer une modélisation locale

Présentation rapide de la structure de la base de données (nomenclature et critériologie) dans l'interface SITLOR et sur le site <http://www.sitlorpro.com> (Wikitionnaire).

Présentation de l'interface et découverte des fonctionnalités par succession de démonstration et de mise en pratique par le stagiaire :

- Créer un critère local et ses modalités : choix du format
- Affecter les critères locaux aux différents types

Actualiser les données via les fonctions avancées du module MAJSIT

Présentation de l'interface et découverte des fonctionnalités par succession de démonstration et d'exercices :

- Créer et utiliser un pool de critères pour faciliter la saisie manuelle
- Utiliser de la fonction Modification fiches groupées
- Alimenter automatiquement des critères en recodant les données SITLOR

Créer les flux de données nécessaires à l'alimentation d'un projet web

- Comprendre les principes généraux d'alimentation d'un site Internet avec des données SITLOR
- Utiliser l'assistant de création des flux XML
- Récupérer l'URL d'appel dans plusieurs schémas de langue
- Comprendre le principe du scoring et utiliser l'interface de paramétrage.

Formation SITLOR cartographie

Objectifs

L'objectif de cette formation est l'acquisition des compétences dans l'outil professionnel SITLOR pour la création de cartographies dynamiques.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de modéliser une cartographie Google maps et de l'alimenter automatiquement avec des données SITLOR.

Public et pré-requis

Cette formation est particulièrement adaptée aux besoins des référents SITLOR et des webmestres. La maîtrise des concepts de nomenclature et de critériologie ainsi que du module MAJSIT est indispensable.

Contenu

Créer une cartographie dynamique Google maps et l'alimenter avec des données SITLOR.

Présentation des principes de fonctionnement puis de l'interface par le formateur.

Les stagiaires sont mis en situation professionnelle : ils sont invités à créer leur carte interactive en s'aidant d'un document méthodologique et découvrent les fonctionnalités par une succession d'exercices guidés.

- Comprendre le principe de fonctionnement du module de cartographie, lié à Google maps.
- Mettre en oeuvre une méthodologie en s'appuyant sur un document de préparation et de suivi des opérations.
- Créer et paramétrer une cartographie.
- Paramétrer un menu de navigation et ses icônes.
- Alimenter de façon efficace une cartographie manuellement avec les fonctions "pools de critères" et "modification fiches groupées.
- Alimenter automatiquement une cartographie en recodant les données SITLOR.

Formation AVIZI accueil

Objectifs

L'objectif de cette formation est l'acquisition des compétences dans l'outil professionnel AVIZI permettant l'accueil du public et le suivi statistiques de la fréquentation.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- présenter les concepts de la GRC et les principales fonctionnalités d'AVIZI,
- saisir et traiter une demande de renseignement ou de documentation,
- paramétrer son interface utilisateur,
- exploiter le module de statistiques automatiques.

Public et pré-requis

Cette formation de niveau débutant est particulièrement adaptée aux besoins des personnels en charge de l'accueil du public.

Contenu

Qu'est-ce que la GRC ?

Le formateur propose aux stagiaires de définir le concept et les objectifs de la Gestion de la Relation Client.

Un atelier de travail en petits groupes permettra d'identifier les étapes d'une bonne GRC :

- La connaissance des clients,
- La segmentation de sa base,
- L'adaptation au marché,
- La communication et l'échange avec les clients,
- La mesure des résultats.

Connaître les fonctionnalités d'AVIZI

Le formateur fera une présentation des menus et fonctionnalités de l'outil, permettant aux utilisateurs d'avoir une vue d'ensemble.

- Saisie des demandes
- Traitement des demandes
- Statistiques
- Gestion des documentations *
- Widget de commande de brochures *

* ces fonctionnalités sont disponibles dans les autres modules de formation AVIZI.

Saisir et traiter la demande d'un prospect

Le formateur proposera une mise en situation professionnelle par le biais d'un jeu de rôle client / agent d'accueil.

- Saisir une demande de renseignement (fréquentation)
- Saisir une demande de documentation
- Modifier les coordonnées d'un prospect
- Dédoublonner les prospects
- Traiter les demandes (courrier)

Paramétrer son interface

Le formateur présentera les différentes possibilités de paramétrage propre à chaque utilisateur. Il présentera chaque paramètre que les stagiaires pourront modifier immédiatement selon leur besoin.

- Saisie personnalisée
- Mode rush

Exploiter le module de statistiques

Démonstration par le formateur suivie d'un exercice pratique.

- Consulter les statistiques
- Exporter les statistiques

Formation AVIZI administrateur local

Objectifs

L'objectif de cette formation est l'acquisition des compétences d'administration de niveau local dans l'outil professionnel AVIZI.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- paramétrer le module AVIZI pour sa structure,
- gérer et diffuser les documentations,
- exploiter le module de statistiques et d'export.

Public et pré-requis

Cette formation est particulièrement adaptée aux besoins des référents AVIZI.

Le stagiaire doit disposer d'identifiants nominatifs de connexion permettant l'accès à l'application AVIZI.

Contenu

Administration de niveau local

Le formateur présentera l'interface d'administration.

Ne disposant pas d'un outil de test, les interventions seront limitées aux besoins réels des stagiaires.

- Gérer les entités, les points d'accueil et les utilisateurs
- Créer des modèles de réponse
- Créer des critères locaux
- Créer et gérer des documentations
- Dédoublonner les prospects

Gestion et diffusion de la documentation

- Gérer des documentations
- Administrer un widget de commande en ligne

Exploitation le module de statistiques et des exports

Démonstration par le formateur suivie d'un exercice pratique et une mise en situation professionnelle.

- Consulter les statistiques
- Exporter les statistiques
- Exporter les coordonnées des prospects

Formation AVIZI administrateur régional

Objectifs

L'objectif de cette formation est l'acquisition des compétences d'administration de niveau régional dans l'outil professionnel AVIZI.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Créer les entités et points d'accueil,
- gérer les droits des utilisateurs,
- gérer et diffuser les documentations,
- contrôler la qualité de la base des prospects.

Public et pré-requis

Cette formation s'adresse exclusivement aux administrateurs régionaux du réseau SITLOR.

Contenu

Administration de niveau régional

Le formateur présentera l'interface d'administration.

Ne disposant pas d'un outil de test, les interventions seront limitées aux besoins réels des stagiaires.

- Gérer les entités, les points d'accueil et les utilisateurs
- Créer des modèles de réponse
- Créer des critères locaux
- Dédoublonner les prospects

Gestion et diffusion de la documentation

- Gérer des documentations
- Administrer un widget de commande en ligne

Valérie Hukalo

Conseil - Formation

30 chemin St-Hilaire 57500 Saint-Avold

N°de SIRET : 834 987 083 00013

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 44570384157 auprès du Préfet de la région
Grand Est

<https://valeriehukalo.com>

03 87 92 17 87

valerie.hukalo@gmail.com