

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 :

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 organise la formation à distance : **Ré enchantez vos expériences d'accueil et laissez un souvenir mémorable à vos visiteurs**

L'accueil est un moment stratégique de l'expérience de vos visiteurs et les premières secondes d'interaction sont capitales. **L'objectif principal** de cette formation est de mettre en pratique des techniques et des démarches de Design Thinking visant à l'amélioration de vos parcours d'accueil. Comment faire un état des lieux de vos points d'accueil auprès des utilisateurs ? Comment améliorer votre accueil en créant une émotion chez vos visiteurs ? Pourquoi une expérience qui crée une émotion est-elle plus ancrée dans la mémoire qu'une autre ?

Les objectifs secondaires de cette formation sont

- Comprendre la démarche de design de service et notamment l'apport du design émotionnel dans la conception de parcours d'accueil
- Décliner la démarche pour répondre à des enjeux stratégiques en points physiques
- Savoir prototyper des solutions de parcours physiques

Les compétences acquises à l'issue de la formation

- Savoir appliquer la démarche de design d'expérience utilisateur pour améliorer des parcours physiques
 - Savoir auditer un parcours physique : recherche utilisateur et atelier d'état des lieux
 - Prototypage de parcours physiques
- A la suite de cette formation, les apprenants seront capables d'instaurer des pratiques afin de mieux connaître leurs différents clients, faire l'état des lieux de leurs services, et imaginer des solutions d'amélioration pour répondre de manière plus pertinente aux attentes de leurs clients.

Public attendu : entreprises privées et organismes institutionnels du tourisme, de l'hôtellerie et des loisirs, en charge de développer des services, de gérer l'accueil de publics et de visiteurs : directeurs du développement, de la stratégie et de la commercialisation, responsables de l'accueil, billetterie, information...

Pré requis : pas de pré requis

Dates : jeudi 15 et vendredi 16 décembre de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Durée : 14 heures

Lieu : à distance

Document le 19/04/2022

200/216, rue Raymond Losserand – CS 60043 -75680 Paris Cedex 14 - France

Siret 340 709 211 00080 - APE 8413Z - Tél : 33 (0)1 42 96 70 00 | www.france.fr | www.atout-france.fr

Méthode et moyens pédagogiques

Pédagogie active et participative avec mise en application des apports théoriques et pratiques par l'intermédiaire de mises en situation afin d'optimiser l'assimilation des données. Un support pédagogique et un centre de ressources sont mis à la disposition des participants tout au long de la formation.

Moyens techniques

Le participant devra disposer d'un ordinateur ou tablette (équipé d'une webcam et d'un micro) et d'une connexion Internet.

Evaluation des connaissances et suivi de l'exécution de la formation

- Questionnaire d'évaluation des connaissances et recueil des besoins en amont de la formation,
- Questionnaire d'évaluation des acquis de la formation et questionnaire de satisfaction en fin de formation,
- Attestation de présence fournie au stagiaire.

Votre formateur : Axel JOHNSTON

Programme : joint en annexe

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.

Article 2 : Effectif formé

Atout France accueillera la(les) personne(s) dont le prénom, nom et fonction, suivent :

.....
.....

Article 3 : Dispositions financières

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

Frais de formation

1 243,00 € HT X =€
228,60 € (TVA 20 %) X = €
1 491,60 € TTC X = €

Article 4 : Facturation et 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.

Les formations entrent dans le cadre de la formation continue. Leur coût financier peut être pris en charge par l'OPCO 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.

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 ci-dessous. Merci de préciser le nom et coordonnées précises de l'OPCO 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 : Accessibilité

En cas de mobilité réduite d'un inscrit, qui nécessite une adaptation particulière de la formation, Atout France vous remercie de bien vouloir signaler, avant **mercredi 30 mars 2022**, par courriel à isabelle.chevassut@atout-france.fr ou christelle.leroy@atout-france.fr, afin de mettre en place les dispositions nécessaires.

Document le 19/04/2022

200/216, rue Raymond Losserand – CS 60043 -75680 Paris Cedex 14 - France

Siret 340 709 211 00080 - APE 8413Z - Tél : 33 (0)1 42 96 70 00 | www.france.fr | www.atout-france.fr

Article 6 : Dédit et abandon

Toute annulation de participation devra être signifiée par courriel à isabelle.chevassut@atout-france.fr ou christelle.leroy@atout-france.fr,) ou courrier, au plus tard **jeudi 8 décembre 2022, 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 7 : 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

Pour Atout France
La Directrice Générale

Signature, nom et qualité du signataire

Caroline LEBOUCHER