

Programme de la 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,
- la structuration de l'offre touristique,
- le paramétrage de son interface utilisateur.

* 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.

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 s'adresse exclusivement aux personnels des Offices de Tourisme lorrains membres du réseau SITLOR. Le stagiaire doit disposer d'identifiants de connexion permettant l'accès à la plateforme SITLOR de test.

Elle est particulièrement adaptée aux besoins des conseillers en séjour.

Durée

La formation SITLOR base a une durée de 7 heures, réparties sur une journée.

Elle se tiendra à une date restant à convenir, de 9h30 à 13h00 et de 14h00 à 17h30.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

La formation aura lieu dans les locaux de l'Abbaye des Prémontrés à Pont-à-Mousson qui met à disposition une salle équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard. Un service de Wifi est mis à disposition des participants pour accéder à l'outil SITLOR.

Chaque participant viendra avec son propre ordinateur portable.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre pour cette séance de formation en salle seront alternativement des :

- démonstrations par le formateur
- exercices réalisés par les participants et auto-évaluation
- tutoriels en ligne sur <http://www.sitlorpro.com>

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

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

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.

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

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.

Modules complémentaires

SITLOR Avancé