

Siret : 442 293 734 00012

N° de déclaration d'activité : FPC52440410944

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat (art. L.6352-12)

Mastère MANAGER DU DÉVELOPPEMENT DES ORGANISMES TOURISTIQUES

Certification professionnelle « Manager du développement commercial »

Certification professionnelle « Manager du développement commercial » enregistrée pour 3 ans au RNCP (Fiche RNCP38583) sur décision du directeur de France Compétence suite à l'avis de la commission de la certification professionnelle du 09/02/2024, au niveau de qualification 7, avec le code NSF 312 avec effet jusqu'au 09/02/2027, délivré par TALIS COMPETENCES & CERTIFICATIONS, l'organisme certificateur. Cette certification professionnelle est constituée de plusieurs blocs de compétences. Les blocs de compétences représentent une modalité d'accès modulaire et progressive à la certification, dans le cadre d'un parcours de formation ou d'un processus de VAE, ou d'une combinatoire de ces modalités d'accès.

N° d'enregistrement RNCP : 38583

Code formation : : 16X31267



PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

La formation est accessible aux apprenants titulaires d'un diplôme de niveau BAC+3 ou d'une certification professionnelle de niveau 6, de préférence mais non exclusivement dans des filières du tourisme, de l'évènementiel, du management ou du commerce.



OBJECTIFS ET VALIDATION DU TITRE

Objectifs pédagogiques et compétences visées

Dans un contexte en plein essor et en transformation, le Manager du développement des organismes touristiques gère l'ensemble des **aspects du développement d'une entreprise**.

De la **stratégie** à la **vente** en passant par la **conception de l'offre** et le **management d'équipe**, il aura une **vision globale** et un **rôle majeur**.

Son but principal est de conduire son établissement à la **performance**, grâce à une connaissance aiguisée du secteur, mais également, à une **anticipation des attentes** de sa clientèle et aux opportunités offertes par le **digital**.

A la fin de la formation, les apprenants seront capables de :

- **Gérer des structures touristiques** à l'ère du digital et des enjeux de durabilité
- **Maîtriser l'écosystème** des agences de voyages, des hébergements et des organismes de valorisation du territoire
- **Concevoir, déployer, piloter et évaluer la stratégie** commerciale d'une structure touristique
- **Développer des projets touristiques** et concevoir des offres innovantes
- **Manager et fédérer** les équipes françaises et multiculturelles

Perspectives d'emploi

- Directeur.rice d'infrastructures touristiques et d'hébergements
- Responsable d'agence de voyage
- Chef.fe de produit / projet touristique
- Travel Manager / Business Travel Manager
- Chargé de développement touristique
- Chargé.e de mission en office de tourisme / agence de représentation / comité régional



MODALITÉS DE SUIVI, D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION

Modalités de suivi :

- Des suivis réguliers en entreprise et par téléphone ;
- Mise en place d'une réunion des maîtres d'apprentissage au début du premier trimestre de formation ;
- Incitation à la formation des maîtres d'apprentissage.

Modalités d'évaluation :

- Des contrôles continus ;
- Des épreuves de certification (dossiers et soutenances, études de cas, mises en situation professionnelle) ;
- Un mémoire et un projet professionnels ;
- Une évaluation professionnelle en entreprise.

Modalités de validation :

- Note de contrôle continu $\geq 7/20$;
- Moyenne de chaque module $\geq 10/20$ et moyenne de chaque bloc de compétences $\geq 10/20$;
- Note de chaque livrable et dossier certifiant $\geq 10/20$;
- Note du mémoire professionnel $\geq 10/20$
- Assiduité $\geq 85\%$;
- Jours en entreprise ≥ 80 et qualité des missions en adéquation avec le référentiel.



MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Modalités pédagogiques

Cours en présentiel et distanciel.

Formateurs professionnels experts dans leur domaine.

Locaux et équipements

Locaux : du CFP ENC au cœur de Nantes.

Équipement : salle informatique, matériel vidéo.

Handicap : sensibilisé à l'importance de faciliter l'accès à la formation de toute personne porteuse de handicap, nous sommes à votre écoute pour la mise en place de modalités spécifiques. Nous disposons d'un référent handicap, veuillez nous contacter :

referent-handicap@enc-nantes.fr



DURÉE ET DÉLAIS D'ACCÈS

Durée de la formation

Formation de 945h sur 2 années, avec un rythme alterné moyen de 1 à 2 semaines en formation et 2 à 3 semaines en entreprise, de septembre à juillet sur chaque année de formation.

Délais d'accès

Étude des candidatures à partir du mois de janvier.

Modalités d'accès à la formation : étude du dossier et entretien de motivation.

Intégration à partir du mois de septembre.



TARIFS

Coût de la formation pour l'alternant :

- En contrat d'apprentissage ou de professionnalisation : **pas de frais de formation** ;
- En formation continue : se renseigner auprès de Pôle emploi.

Coût de la formation pour l'employeur :

- En contrat d'alternance : **9 500 euros** par an, soit **19 000 euros** pour toute la durée de la formation. Montant pris en charge en partie ou en totalité par l'OPCO concerné.



LIEUX DE FORMATION ET CONTACTS

Lieux de la formation

CFP CFA ENC
6 rue Crébillon
44000 NANTES

Contacts

Responsable de Formation
Morgane GENOVINI
m.genovini@enc-nantes.fr

Responsable relations entreprises
Jean-Claude CHOUCHELLOU
jcouchellou@enc-nantes.fr

Assistante de formation
Caroline MERAND
c.lariche@enc-nantes.fr



CONTENU PÉDAGOGIQUE

1^{ère} année

2024 2025	MANAGER DU DÉVELOPPEMENT DES ORGANISMES TOURISTIQUES ANNÉE 1 / BAC+5	VOLUME HORAIRE	COMPÉTENCES VISÉES	MODALITÉS D'ÉVALUATION
BLOC 1 - ANALYSER LA STRATÉGIE ET ASSURER LA VEILLE CONCURRENTIELLE D'UN ORGANISME TOURISTIQUE		94,5		
EXPLOITER ET ANALYSER DES DONNÉES MARKETING ET COMMERCIALES			Exercer une fonction de veille afin d'identifier les évolutions en émergence. Élaborer la stratégie et le plan d'actions à mettre en œuvre afin de contribuer au développement de son unité, aux niveaux de l'organisation, du management et des ventes, en cohérence avec la politique de l'entreprise.	Contrôle continu
DÉTERMINER LE POSITIONNEMENT MARKETING ET COMMERCIAL D'UNE STRUCTURE TOURISTIQUE				Contrôle continu
MODÉLISER L'EXPÉRIENCE CLIENT				Contrôle continu
CONCEVOIR LA STRATÉGIE MARKETING ET COMMERCIALE				Contrôle continu
ÉPREUVE DE SYNTHÈSE				Dossier + soutenance
BLOC 2 - DEPLOYER DES PLANS D'ACTION		105,0		
DÉPLOYER UN PLAN D'ACTION MARKETING ET COMMERCIAL			Piloter les actions à mettre en œuvre en organisant leur planning général, en répartissant l'allocation des moyens et en définissant les modalités de suivi et d'ajustement des actions.	Contrôle continu
DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE D'ACHAT				Contrôle continu
CONCEVOIR ET DÉVELOPPER UNE OFFRE ET DES PROJETS TOURISTIQUES INNOVANTS				Contrôle continu
ÉPREUVE DE SYNTHÈSE				Dossier
BLOC 3 - DÉVELOPPER SON RÉSEAU DE PARTENAIRES		73,5		
PÉNÉTRER UN NOUVEAU MARCHÉ ET DÉVELOPPER DES ALLIANCES STRATÉGIQUES			Développer les relations avec ceux-ci et l'environnement, afin de contribuer au développement de son activité, d'améliorer la qualité de ses prestations et de trouver des solutions partenariales face aux problèmes pouvant survenir	Contrôle continu
DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES DE NÉGOCIATION				Contrôle continu
DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION				Contrôle continu
RECHERCHER DES FINANCEMENTS POUR DES PROJETS				Contrôle continu
ÉPREUVE DE SYNTHÈSE				Dossier
BLOC 4 - ASSURER LA GESTION BUDGÉTAIRE, FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE D'UNE ENTITÉ TOURISTIQUE		66,5		
MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DU DROIT COMMERCIAL ET DES SOCIÉTÉS			Gérer les dimensions budgétaires, financières et administratives en vérifiant la fiabilité des comptes, en effectuant les démarches administratives obligatoires, et en décidant des actions à mener au regard des écarts constatés entre les objectifs prévisionnels et les résultats atteints	Contrôle continu
S'INITIER À LA CONSTRUCTION D'UN BUSINESS PLAN				Contrôle continu
PRATIQUER LE CONTRÔLE DE GESTION EN TANT QUE BUSINESS PARTNER				Contrôle continu
ACQUÉRIR DES BASES DE FINANCE POUR NON FINANCIERS				Contrôle continu
ÉPREUVE DE SYNTHÈSE				Dossier
BLOC 5 - ENCADRER SON ÉQUIPE		35,0		
MANAGER UNE ÉQUIPE PROJET			Encadrer une équipe de travail en favorisant l'implication de chacun et le développement des compétences	Contrôle continu
PRATIQUER LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT À DISTANCE ET EN PRÉSENTIEL				Contrôle continu
ÉPREUVE DE SYNTHÈSE				Dossier + soutenance
BLOC 6 - ANALYSER L'INDUSTRIE DU TOURISME		42,0		
DÉCOUVRIR LES PARTIES PRENANTES DANS LE TOURISME ET LEURS INFLUENCES				Contrôle continu
DÉTERMINER LES IMPACTS DU TOURISME ET SES ENJEUX MAJEURS				Contrôle continu
ANALYSER L'ATTRACTIVITÉ TERRITORIALE DANS LE SECTEUR DU TOURISME				Contrôle continu
BLOC TRANSVERSAL - DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES		38,5		
CRÉER UNE COHESION DE GROUPE				Contrôle continu
STRUCTURER SA PENSÉE				Contrôle continu
S'INITIER AU DESIGN THINKING				Contrôle continu
APPRENDRE À CONVAINCRE À L'ORAL				Contrôle continu
PROJET				Contrôle continu
ALTERNANCE ET MÉMOIRE PROFESSIONNEL		17,5		
MISSION ENTREPRISE / ÉVALUATION PROFESSIONNELLE (8 mois minimum obligatoires par an)				Dossier + soutenance
MÉMOIRE PROFESSIONNEL				
AUTRES		17,5		
RENTRÉE				
SOUTENANCE				
TOTAL		490,0		

2025 2026	MANAGER DU DÉVELOPPEMENT DES ORGANISMES TOURISTIQUES ANNÉE 2 / BAC+5	VOLUME HORAIRE	COMPÉTENCES VISÉES	MODALITÉS D'ÉVALUATION
BLOC 1 - ÉLABORER LA STRATÉGIE COMMERCIALE D'UN ORGANISME TOURISTIQUE		77		
ANALYSER LES MARCHÉS ET LES TENDANCES DU TOURISME			C1 - Concevoir un système de veille	Contrôle continu
DÉVELOPPER UNE APPROCHE DATA DRIVEN COMMERCIALE			C2 - Analyser les données de l'environnement de l'entreprise	Contrôle continu
DÉFINIR LE POSITIONNEMENT COMMERCIAL			C3 - Déterminer les potentialités, les axes d'amélioration et les facteurs de différenciation de l'organisation commerciale de l'entreprise	Contrôle continu
ÉLABORER LA STRATÉGIE COMMERCIALE ET PARTENARIAL			C4 - Concevoir la stratégie commerciale de l'entreprise	Contrôle continu
ÉPREUVE CERTIFIANTE			C5 - Proposer la stratégie commerciale à la direction générale	Dossier + soutenance
BLOC 2 - CONCEVOIR UN PLAN D'ACTIONS COMMERCIALES		91		
CONCEVOIR UN PLAN D'ACTIONS COMMERCIALES ET OPTIMISER LE PARCOURS CLIENTS				Contrôle continu
CRÉER UN BUSINESS PLAN			C6 - Définir les composantes d'un plan d'actions commerciales	Contrôle continu
CONCEVOIR UN PLAN D'ACTIONS COMMERCIALES OMNICANALES			C7 - Décliner le plan en actions opérationnelles,	Contrôle continu
METTRE EN PLACE DES OUTILS DE GESTION DE LA RELATION CLIENT			C8 - Piloter un outil de gestion de la relation clients	Contrôle continu
SUIVRE LE PLAN D'ACTIONS			C9 - Créer un système de suivi des plans d'actions	Contrôle continu
ÉPREUVE CERTIFIANTE				Dossier + soutenance
BLOC 3 - PILOTER LA STRATÉGIE COMMERCIALE OMNICANALE D'UNE STRUCTURE TOURISTIQUE		138,75		
PILOTER LA PERFORMANCE COMMERCIALE DE LA STRATÉGIE			C10- Piloter un système d'objectifs et de reporting	Contrôle continu
PROSPECTER ET FIDÉLISER SES CLIENTS			C11- Coordonner la qualification de la base de données des clients effectifs et des prospects	Contrôle continu
PRÉPARER SA NÉGOCIATION COMMERCIALE			C12- Piloter des actions commerciales omnicanales à partir du profilage et de la segmentation du portefeuille clients existant et potentiel	Contrôle continu
OPTIMISER UNE PLATEFORME E-COMMERCE			C13- Concevoir une offre commerciale en réponse à une sollicitation d'un commanditaire ou à une tendance du marché	Contrôle continu
ASSURER LA GESTION OPÉRATIONNELLE, ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE DE L'ORGANISME TOURISTIQUE			C14- Elaborer et mettre en œuvre une stratégie de négociation adaptée à une affaire en cours	Soutenance
ÉPREUVE CERTIFIANTE				
BLOC 4 - MANAGER LES ÉQUIPES COMMERCIALES		94,5		
AUGMENTER SON LEADERSHIP ET DÉVELOPPER SON COACHING			C15 - Coordonner le process des forces commerciales en lien avec les autres services de l'entreprise, en présentiel et en distanciel	Contrôle continu
RECRUTER ET FIDÉLISER SES COLLABORATEURS			C16 - Constituer une équipe commerciale en définissant les besoins en ressources humaines	Contrôle continu
OPTIMISER LA PERFORMANCE INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE			C17 - Accompagner des équipes commerciales	Contrôle continu
CONDUIRE DES ENTRETIENS PROFESSIONNELS ET ENTRETIENS ANNUELS D'APPRÉCIATION			C18 - Favoriser l'implication des différents collaborateurs	Contrôle continu
MANAGER UNE ÉQUIPE MULTICULTURELLE ET INTERNATIONALE			C19 - Accompagner les équipes lors de changements	Contrôle continu
ÉPREUVE CERTIFIANTE			C20 - Evaluer le travail des collaborateurs	Soutenance
BLOC TRANSVERSAL - DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES		24,5		
PROJET				
APPRÉHENDER L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LE TOURISME				
ALTERNANCE		14,0		
MISSION ENTREPRISE / ÉVALUATION PROFESSIONNELLE (80 jours minimum obligatoires/an)				
PROJET PROFESSIONNEL		14,0		Dossier
AUTRES		15,2		
RENTÉE		3,5		
SOUTENANCE ES		11,7		
TOTAL		455,0		