

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		105,0		
A1B1UE1	EXPLOITER ET ANALYSER DES DONNÉES MARKETING ET COMMERCIALES	35,0	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
A1B1UE2	DÉTERMINER LA SEGMENTATION, LE CIBLAGE ET LE POSITIONNEMENT D'UNE STRUCTURE TOURISTIQUE	21,0		Contrôle continu
A1B1UE3	MODÉLISER L'EXPÉRIENCE CLIENT	21,0		Contrôle continu
A1B1UE4	CONCEVOIR DE LA STRATÉGIE MARKETING ET COMMERCIALE	24,5		Contrôle continu
A1B1ES	ÉPREUVE DE SYNTHÈSE	3,5		Dossier + soutenance
BLOC 2 - DEPLOYER DES PLANS D'ACTION		91,0		
A1B2UE1	DÉPLOYER UN PLAN D'ACTIONS MARKETING ET COMMERCIAL	24,5	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
A1B2UE2	DÉVELOPPER UN STRATÉGIE D'ACHAT	14,0		Contrôle continu
A1B2UE3	CONCEVOIR ET DÉVELOPPER UNE OFFRE ET DES PROJETS TOURISTIQUES INNOVANTS	49,0		Contrôle continu
A1B2ES	ÉPREUVE DE SYNTHÈSE	3,5		Dossier
BLOC 3 - DÉVELOPPER SON RÉSEAU DE PARTENAIRES		77,0		
A1B3UE1	PÉNÉTRER UN NOUVEAU MARCHÉ ET DÉVELOPPER DES ALLIANCES STRATÉGIQUES	21,0	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
A1B3UE2	DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES DE NÉGOCIATION	21,0		Contrôle continu
A1B3UE3	DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION DE POSITIONNEMENT	17,5		Contrôle continu
A1B3UE4	RECHERCHER DES FINANCEMENTS POUR DES PROJETS	14,0		Contrôle continu
A1B3ES	ÉPREUVE DE SYNTHÈSE	3,5		Dossier
BLOC 4 - ASSURER LA GESTION BUDGÉTAIRE, FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE D'UNE ENTITÉ TOURISTIQUE		84,0		
A1B4UE1	MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DU DROIT COMMERCIAL/DES SOCIÉTÉS ET DU DROIT DU TRAVAIL	21,0	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
A1B4UE2	S'INITIER À LA CONSTRUCTION D'UN BUSINESS PLAN	17,5		Contrôle continu
A1B4UE3	PRATIQUER LE CONTRÔLE DE GESTION EN TANT QUE BUSINESS PARTNER	21,0		Contrôle continu
A1B4UE4	ACQUÉRIR DES BASES DE FINANCE POUR NON FINANCIERS	21,0		Contrôle continu
A1B4ES	ÉPREUVE DE SYNTHÈSE	3,5		Dossier
BLOC 5 - ENCADRER SON ÉQUIPE		31,5		
A1B5UE1	MANAGER UNE ÉQUIPE PROJET	14,0	Encadrer une équipe de travail en favorisant l'implication de chacun et le développement des compétences	Contrôle continu
A1B5UE2	PRATIQUER LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT À DISTANCE ET EN PRÉSENTIEL	14,0		Contrôle continu
A1B5ES	ÉPREUVE DE SYNTHÈSE	3,5		Dossier + soutenance
BLOC 6 - ANALYSER L'INDUSTRIE DU TOURISME		35,0		
A1B6UE1	DÉCOUVRIR L'ÉVOLUTION HISTORIQUE DU TOURISME ET SA RÉINVENTION	3,5	Collecter, organiser et interpréter des données économiques et géographiques pour évaluer le potentiel touristique d'un projet ou d'un territoire. Élaborer des solutions innovantes face aux défis du tourisme d'aujourd'hui et de demain.	Contrôle continu
A1B6UE2	EXAMINER LE FONCTIONNEMENT DE L'INDUSTRIE DU TOURISME	7,0		Contrôle continu
A1B6UE3	DÉTERMINER LES IMPACTS DU TOURISME ET SES PRINCIPAUX ENJEUX	3,5		Contrôle continu
A1B6UE4	ANALYSER L'ATTRACTIVITÉ TERRITORIALE DANS LE SECTEUR DU TOURISME	7,0		Contrôle continu
A1B6UE5	DÉCELER LES TENDANCES ET INNOVATIONS MAJEURES DANS LE TOURISME	14,0		Contrôle continu
BLOC TRANSVERSAL - DÉVELOPPER SES SOFTSKILLS		35,0		
A1BT1	S'INITIER AU DESIGN THINKING	14,0		
A1BT2	APPRENDRE À CONVAINCRE À L'ORAL	10,5		
A1BT3	UTILISER LES OUTILS GRAPHIQUES DU MANAGER	10,5		
ALTERNANCE		15,0		
MISSION ENTREPRISE / ÉVALUATION PROFESSIONNELLE (80 jours minimum obligatoires/an)				
MÉMOIRE PROFESSIONNEL		15,0		
AUTRES		16,5		
RENTRÉE		3,5		
SOUTENANCE ES		13,0		
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		
A2B1UE1	ANALYSER LES MARCHÉS ET LES TENDANCES DU TOURISME		C1 - Concevoir un système de veille	Contrôle continu
A2B1UE2	DÉVELOPPER UNE APPROCHE DATA DRIVEN COMMERCIALE		C2 - Analyser les données de l'environnement de l'entreprise	Contrôle continu
A2B1UE3	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
A2B1UE4	ÉLABORER LA STRATÉGIE COMMERCIALE ET PARTENARIALE		C4 - Concevoir la stratégie commerciale de l'entreprise	Contrôle continu
A2B1ES	ÉPREUVE CERTIFIANTE		C5 - Proposer la stratégie commerciale à la direction générale	Dossier + soutenance
BLOC 2 - CONCEVOIR UN PLAN D' ACTIONS COMMERCIALES		91		
A2B2UE1	CONCEVOIR UN PLAN D' ACTIONS COMMERCIALES ET OPTIMISER LE PARCOURS CLIENTS			Contrôle continu
A2B2UE2	CRÉER UN BUSINESS PLAN		C6 - Définir les composantes d'un plan d'actions commerciales	Contrôle continu
A2B2UE3	CONCEVOIR UN PLAN D' ACTIONS COMMERCIALES OMNICANALES		C7 - Décliner le plan en actions opérationnelles,	Contrôle continu
A2B2UE4	METTRE EN PLACE DES OUTILS DE GESTION DE LA RELATION CLIENT		C8 - Piloter un outil de gestion de la relation clients	Contrôle continu
A2B2UE5	SUIVRE LE PLAN D' ACTIONS		C9 - Créer un système de suivi des plans d'actions	Contrôle continu
A2B2ES	ÉPREUVE CERTIFIANTE			Dossier + soutenance
BLOC 3 - PILOTER LA STRATÉGIE COMMERCIALE OMNICANALE		138,75		
A2B3UE1	PILOTER LA PERFORMANCE COMMERCIALE DE LA STRATÉGIE		C10 - Piloter un système d'objectifs et de reporting	Contrôle continu
A2B3UE2	PROSPECTER ET FIDÉLISER SES CLIENTS		C11 - Coordonner la qualification de la base de données des clients effectifs et des prospects	Contrôle continu
A2B3UE3	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
A2B3UE4	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
A2B3UE5	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
A2B3ES	ÉPREUVE CERTIFIANTE			
BLOC 4 - MANAGER LES ÉQUIPES COMMERCIALES		94,5		
A2B4UE1	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
A2B4UE2	RECRUTER ET FIDELISER SES COLLABORATEURS		C16 - Constituer une équipe commerciale en définissant les besoins en ressources humaines	Contrôle continu
A2B4UE3	OPTIMISER LA PERFORMANCE INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE		C17 - Accompagner des équipes commerciales	Contrôle continu
A2B4UE4	CONDUIRE DES ENTRETIENS PROFESSIONNELS ET ENTRETIENS ANNUELS D'APPRÉCIATION		C18 - Favoriser l'implication des différents collaborateurs	Contrôle continu
A2B4UE5	MANAGER UNE ÉQUIPE MULTICULTURELLE ET INTERNATIONALE		C19 - Accompagner les équipes lors de changements	Contrôle continu
A2B4ES	ÉPREUVE CERTIFIANTE		C20 - Evaluer le travail des collaborateurs	Soutenance
BLOC TRANSVERSAL - DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES		24,5		
A2BT1	S'INITIER AU MIND MAPPING			
A2BT2	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		
	RENTRÉE	3,5		
	SOUTENANCES	11,7		
TOTAL		455,0		