



CATALOGUE DE FORMATION ACADEMIE DIGITALE

Au 20/11/2025*

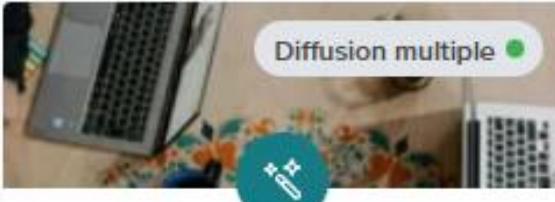
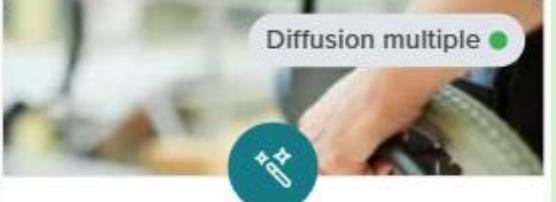
*L'offre présente sur ce catalogue est évolutive.

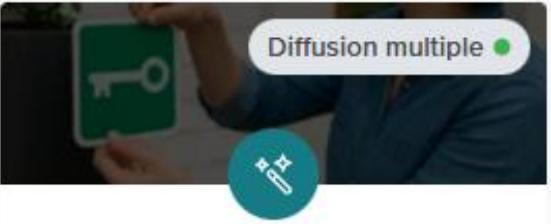
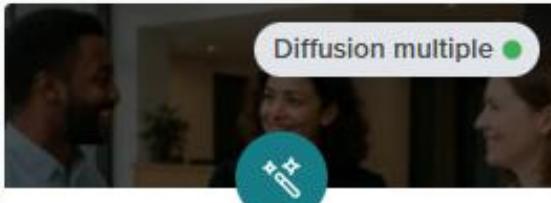
Des modules sont ajoutés de façon régulière par l'Équipe FairMoove Solutions.

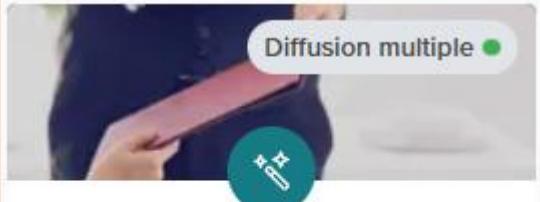
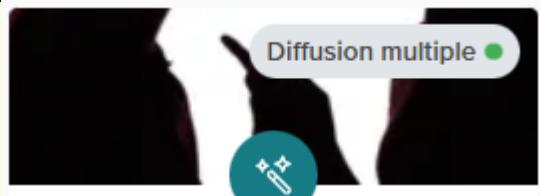
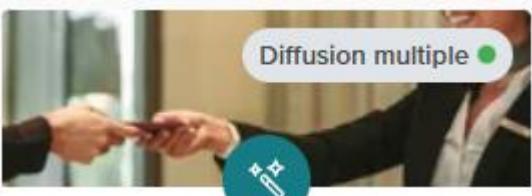


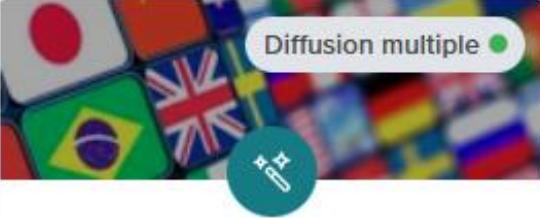
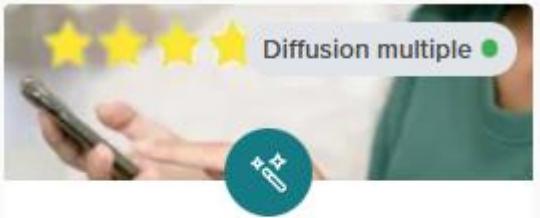
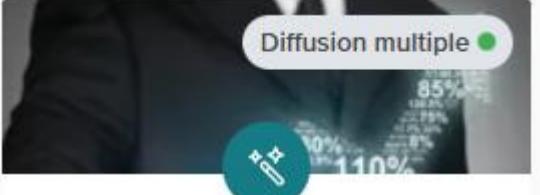
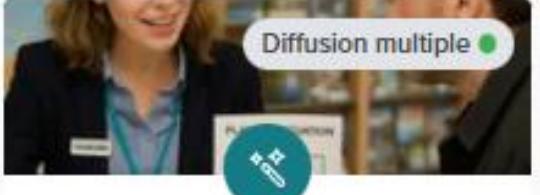
Une formation en e-learning vous intéresse ou peut intéresser vos collaborateurs et n'est pas présente sur ce catalogue, nous vous invitons à nous contacter pour nous exposer votre souhait !

Contact : Natacha Fauvernier – SPL Terres de Limousin
05 55 79 04 04 / nfauvernier@visitlimousin.com

<h2 style="text-align: center;">MANAGER</h2> <div style="display: flex; align-items: center;">  Parcours Le planning : secrets d'une équipe performante ! <ul style="list-style-type: none"> • Les enjeux d'une planification efficace. • Outils et méthodes de planification. </div>	<div style="display: flex; align-items: center;">  Parcours Niveau 1 : remplir son DUERP <ul style="list-style-type: none"> • Définition et intérêt du DUERP. • Obligations légales et acteurs du DUERP. • Compte professionnel de prévention. </div>
<h2 style="text-align: center;">TOURISME DURABLE ET RSE</h2> <div style="display: flex; align-items: center;">  Parcours Le développement durable : définition et enjeux <ul style="list-style-type: none"> • Le constat • Réchauffement climatique • Les énergies et « le jour du dépassement » • Les principaux défis à relever : environnementaux. • L'humain comme acteur clé. • Le développement durable comme réponse aux enjeux. </div>	<div style="display: flex; align-items: center;">  Parcours Identifier les grandes familles de handicap <ul style="list-style-type: none"> • Introduction : Contexte – Handicap et secteur hôtelier • Les grandes familles de handicap. (moteur, sensoriel, mental et cognitif, psychique et maladies invalidantes) </div>

<h2>TOURISME DURABLE ET RSE</h2>  <p>Diffusion multiple</p> <p>Parcours</p> <p>Parcours Clef Verte N°12 - Construire une démarche engagée</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour bien démarrer • Gestion des ressources (l'eau, les déchets, l'énergie) • Les achats responsables • Le numérique responsable • La communication • La mobilité • La biodiversité • La rénovation énergétique et le diagnostic DPE • Accès handicap • Les aides 	 <p>Diffusion multiple</p> <p>Parcours</p> <p>Parcours Atout France N°237 : "Devenir acteur du tourisme durable"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour bien démarrer • Gestion des ressources (l'eau, les déchets, l'énergie) • Les achats responsables • Le numérique responsable • La communication • La mobilité • La biodiversité
<h2>TOURISME DURABLE ET RSE</h2>  <p>Diffusion multiple</p> <p>Parcours</p> <p>La communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduction et enjeux • Passer à l'action 	<h2>SERVICE EN RESTAURATION</h2>  <p>Diffusion multiple</p> <p>Parcours</p> <p>Veiller au confort des clients du restaurant</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accueil et l'installation • L'environnement • Les attentions pendant le repas • La disponibilité et la fluidité du service

SERVICE EN RESTAURATION	ACCUEIL ET RÉCEPTION
 <p>Diffusion multiple</p> <p>Parcours</p> <p>Présenter la carte, expliquer les plats et conseiller</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les bases de son expertise • Les règles d'or • Méthodes et ressources utiles 	 <p>Diffusion multiple</p> <p>Parcours</p> <p>Savoir accueillir les clients physiquement et au téléphone</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accueil : un moment clé dans l'expérience du public • Réussir l'accueil en face-à-face : étape et posture • Gérer l'accueil téléphonique avec efficacité • Personnaliser l'accueil selon les profils • Respecter les standards de qualité de votre structure
<p>ACCUEIL ET RÉCEPTION</p>  <p>Diffusion multiple</p> <p>Parcours</p> <p>Gérer une situation conflictuelle avec un client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les bases des neurosciences • Identifier et comprendre les différents clients • Techniques concrètes. 	 <p>Diffusion multiple</p> <p>Parcours</p> <p>Effectuer les formalités d'enregistrement (check-in)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduction et enjeux du check in • Vérification des informations du client • Attribution des chambres • Remise des clés et explications des services

<h2>ACCUEIL ET RÉCEPTION</h2>  <p>Parcours</p> <h3>Comprendre les attentes d'un client international</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Introduction • Les salutations des Français, allemands et britanniques • Les salutations des Américains, espagnols et italiens • Les salutations des Belges, néerlandais et chinois • Les bons réflexes interculturels 	 <p>Parcours</p> <h3>Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation client</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre ce que le client attend • Ce qui crée la satisfaction au quotidien • Savoir gérer une insatisfaction ou une réclamation • Fidéliser : aller au-delà des attentes
<h2>ACCUEIL ET RÉCEPTION</h2>  <p>Parcours</p> <h3>S'améliorer à partir des retours clients</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les retours clients • Lire entre les lignes : analyser un retour client • Lier les retours aux éléments de l'expérience client • Prioriser les axes d'amélioration • Proposer des pistes d'amélioration concrètes 	 <p>Parcours</p> <h3>Assurer la sécurité de base des biens et des personnes</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les risques dans un lieu touristique • Agir pour la sécurité : observer, prévenir, réagir