

# CATALOGUE DE FORMATION ACADÉMIE DIGITALE

Au 20/11/2025\*

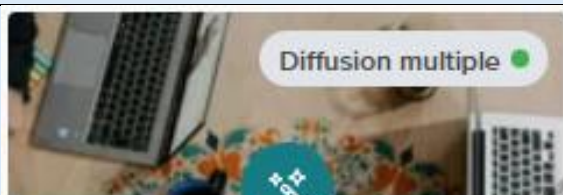
*\*L'offre présente sur ce catalogue est évolutive.  
Des modules sont ajoutés de façon régulière par l'Équipe FairMoove Solutions.*



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](mailto:nfauvernier@visitlimousin.com)

## MANAGER



Parcours

### Le planning : secrets d'une équipe performante !

- Les enjeux d'une planification efficace.
- Outils et méthodes de planification.



Parcours

### Niveau 1 : remplir son DUERP

- Définition et intérêt du DUERP.
- Obligations légales et acteurs du DUERP.
- Compte professionnel de prévention.

## TOURISME DURABLE ET RSE



Parcours

### Le développement durable : définition et enjeux

- 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.

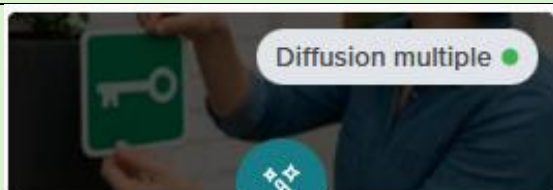


Parcours

### Identifier les grandes familles de handicap

- Introduction : Contexte – Handicap et secteur hôtelier
- Les grandes familles de handicap. (moteur, sensoriel, mental et cognitif, psychique et maladies invalidantes)

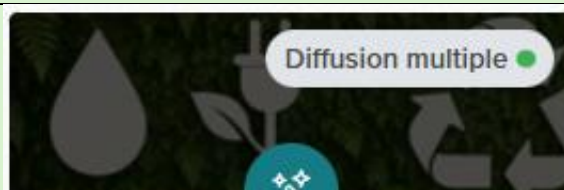
## TOURISME DURABLE ET RSE



Parcours

### Parcours Clef Verte N°12 - Construire une démarche engagée

- 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

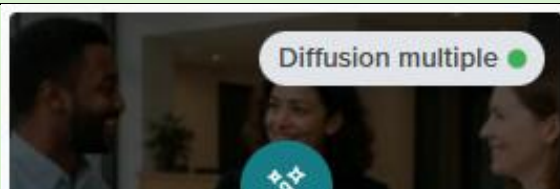


Parcours

### Parcours Atout France N°237 : "Devenir acteur du tourisme durable"

- Pour bien démarrer
- Gestion des ressources (l'eau, les déchets, l'énergie)
- Les achats responsables
- Le numérique responsable
- La communication
- La mobilité
- La biodiversité

## TOURISME DURABLE ET RSE

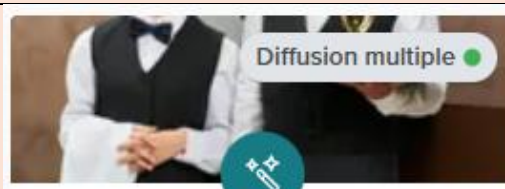


Parcours

### La communication

- Introduction et enjeux
- Passer à l'action

## SERVICE EN RESTAURATION

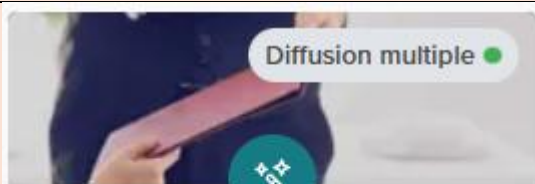


Parcours

### Veiller au confort des clients du restaurant

- L'accueil et l'installation
- L'environnement
- Les attentions pendant le repas
- La disponibilité et la fluidité du service

## SERVICE EN RESTAURATION



Diffusion multiple

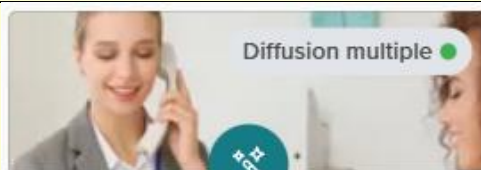


Parcours

**Présenter la carte, expliquer les plats et conseiller**

- Les bases de son expertise
- Les règles d'or
- Méthodes et ressources utiles

## ACCUEIL ET RÉCEPTION



Diffusion multiple

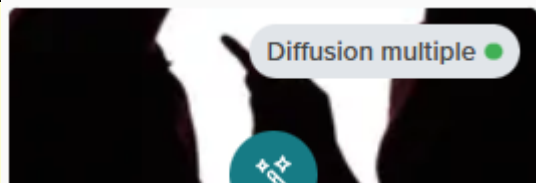


Parcours

**Savoir accueillir les clients physiquement et au téléphone**

- 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

## ACCUEIL ET RÉCEPTION



Diffusion multiple



Parcours

**Gérer une situation conflictuelle avec un client**

- Les bases des neurosciences
- Identifier et comprendre les différents clients
- Techniques concrètes.



Diffusion multiple

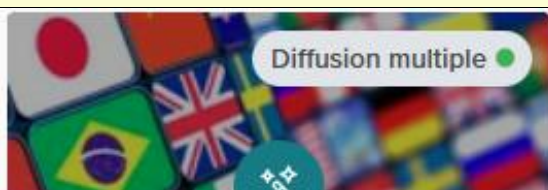


Parcours

**Effectuer les formalités d'enregistrement (check-in)**

- Introduction et enjeux du check in
- Vérification des informations du client
- Attribution des chambres
- Remise des clés et explications des services

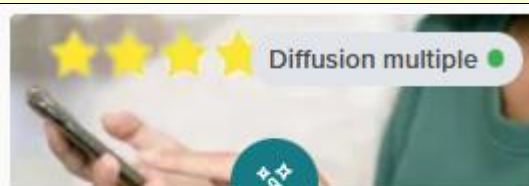
## ACCUEIL ET RÉCEPTION



Parcours

### Comprendre les attentes d'un client international

- 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

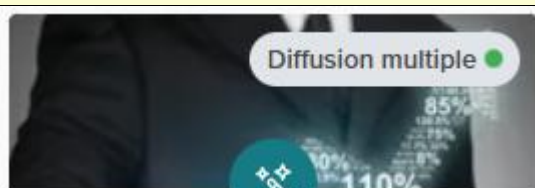


Parcours

### Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation client

- 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

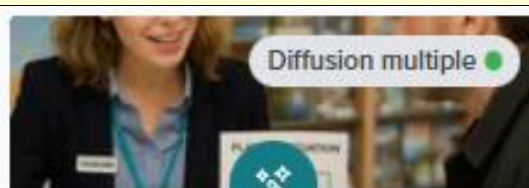
## ACCUEIL ET RÉCEPTION



Parcours

### S'améliorer à partir des retours clients

- 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



Parcours

### Assurer la sécurité de base des biens et des personnes

- Comprendre les risques dans un lieu touristique
- Agir pour la sécurité : observer, prévenir, réagir