



LIMOUSIN  
nouveaux horizons

# CATALOGUE DE FORMATION ACADEMIE DIGITALE

Au 16/01/2026\*

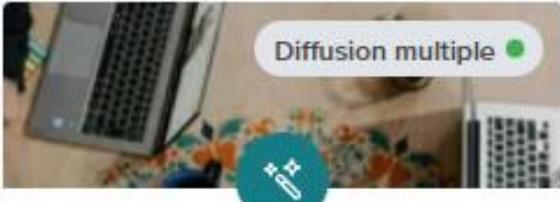
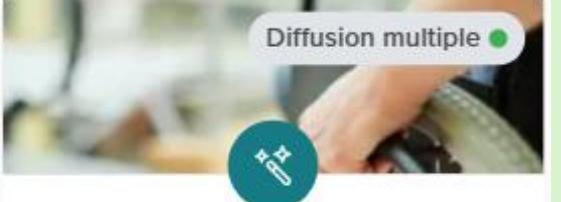
\*L'offre présente sur ce catalogue est évolutive.

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

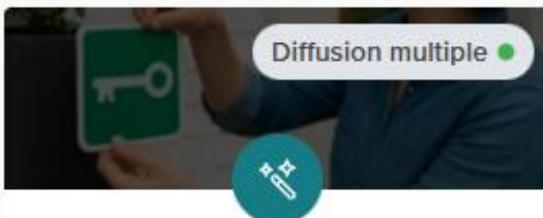


Une formation en e-learning vous intéresse ou peut intéresser vos collaborateurs et n'est pas présente sur ce catalogue, nous vous invitons à nous contacter pour nous exposer votre souhait !

Contact : Natacha Fauvernier – SPL Terres de Limousin  
05 55 02 17 93 / [nfauvernier@visitlimousin.com](mailto:nfauvernier@visitlimousin.com)

<h2 style="text-align: center;">MANAGER</h2> <div style="display: flex; align-items: center;">  <span style="margin-left: 20px;"> <b>Diffusion multiple</b> ●         </span> </div> <p style="text-align: center;"><b>Parcours</b></p> <h3 style="text-align: center;">Le planning : secrets d'une équipe performante !</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enjeux d'une planification efficace.</li> <li>• Outils et méthodes de planification.</li> </ul>	<div style="display: flex; align-items: center;">  <span style="margin-left: 20px;"> <b>Diffusion multiple</b> ●         </span> </div> <p style="text-align: center;"><b>Parcours</b></p> <h3 style="text-align: center;">Niveau 1 : remplir son DUERP</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition et intérêt du DUERP.</li> <li>• Obligations légales et acteurs du DUERP.</li> <li>• Compte professionnel de prévention.</li> </ul>
<h2 style="text-align: center;">TOURISME DURABLE ET RSE</h2> <div style="display: flex; align-items: center;">  <span style="margin-left: 20px;"> <b>Diffusion multiple</b> ●         </span> </div> <p style="text-align: center;"><b>Parcours</b></p> <h3 style="text-align: center;">Le développement durable : définition et enjeux</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le constat</li> <li>• Réchauffement climatique</li> <li>• Les énergies et « le jour du dépassement »</li> <li>• Les principaux défis à relever : environnementaux.</li> <li>• L'humain comme acteur clé.</li> <li>• Le développement durable comme réponse aux enjeux.</li> </ul>	<div style="display: flex; align-items: center;">  <span style="margin-left: 20px;"> <b>Diffusion multiple</b> ●         </span> </div> <p style="text-align: center;"><b>Parcours</b></p> <h3 style="text-align: center;">Identifier les grandes familles de handicap</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction : Contexte – Handicap et secteur hôtelier</li> <li>• Les grandes familles de handicap. (moteur, sensoriel, mental et cognitif, psychique et maladies invalidantes)</li> </ul>

## 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

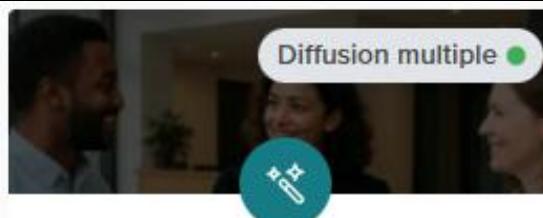


Parcours

### 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



Parcours

### Accès handicap

- Les 4 grandes familles de handicap
- Étapes & critères de la marque Tourisme et Handicap

## TOURISME DURABLE ET RSE

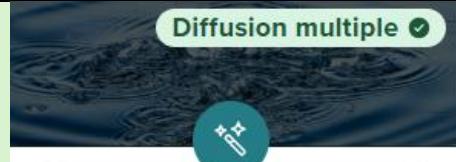


L'académie digitale by fair...

Parcours

Les achats responsables et l'entretien responsable

- Introduction
- Les enjeux
- Passer à l'action



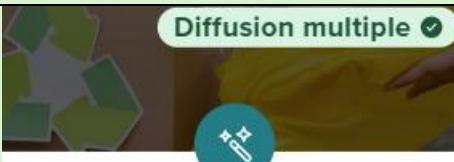
L'académie digitale by fair...

Parcours

La gestion des ressources - L'eau

- Introduction
- Les enjeux
- Les bonnes pratiques pour une gestion éco-responsable de l'eau

## TOURISME DURABLE ET RSE

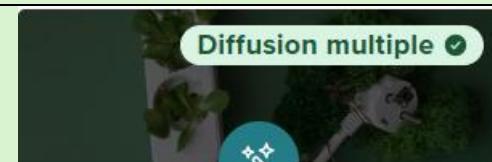


L'académie digitale by fair...

Parcours

La gestion des ressources - Les déchets

- Introduction
- Les enjeux
- Passer à l'action

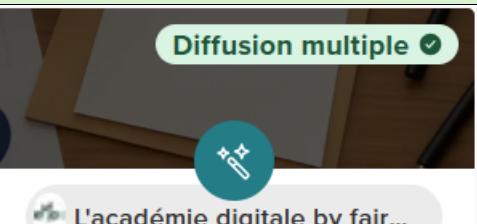


L'académie digitale by fair...

Parcours

La gestion des ressources - L'énergie

- Introduction
- Les enjeux
- Passer à l'action

<h2>TOURISME DURABLE ET RSE</h2>  <p><b>L'académie digitale by fair...</b></p> <p>Parcours <b>Communiquer pour sensibiliser les parties prenantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction et enjeux</li> <li>• Passer à l'action</li> </ul>	 <p><b>L'académie digitale by fair...</b></p> <p>Parcours <b>La rénovation énergétique et le diagnostic DPE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction</li> <li>• Les enjeux</li> <li>• Passer à l'action</li> </ul>
<h2>TOURISME DURABLE ET RSE</h2>  <p><b>L'académie digitale by fair...</b></p> <p>Parcours <b>Le bilan carbone</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction</li> <li>• Enjeux et méthodologie</li> <li>• Pourquoi et comment se lancer ?</li> <li>• Et mon bilan carbone personnel ?</li> </ul>	

## ACCUEIL ET RÉCEPTION

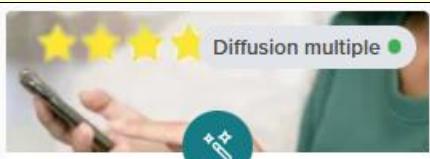


Diffusion multiple ●

Parcours

### Comprendre les attentes d'un client international

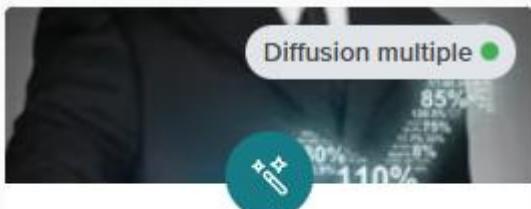
- Introduction
- Les salutations des Français, allemands et britanniques
- Les salutations des Américains, espagnols et italiens
- Les salutations des Belges, néerlandais et chinois
- Les bons réflexes interculturels



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

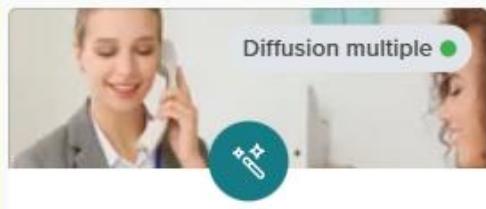


Diffusion multiple ●

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



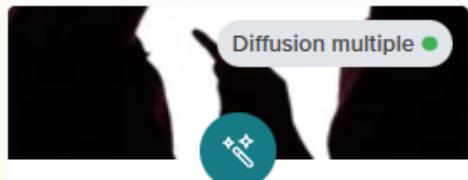
Diffusion multiple ●

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



Parcours

### Gérer une situation conflictuelle avec un client

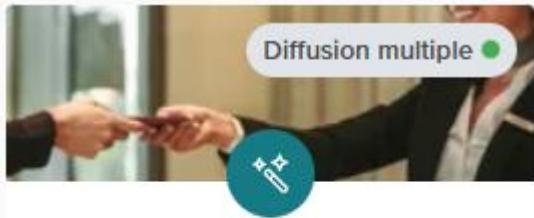
- Les bases des neurosciences
- Identifier et comprendre les différents clients
- Techniques concrètes.



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

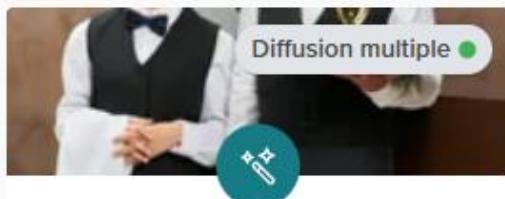


Parcours

### 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

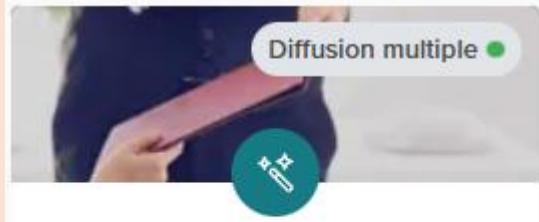
## RESTAURATION SERVICE



Parcours

### Veiller au confort des clients du restaurant

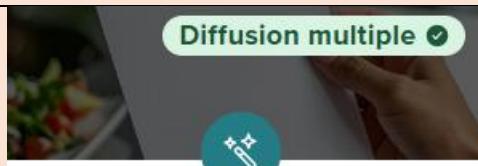
- L'accueil et l'installation
- L'environnement
- Les attentions pendant le repas
- La disponibilité et la fluidité du service



Parcours

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

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

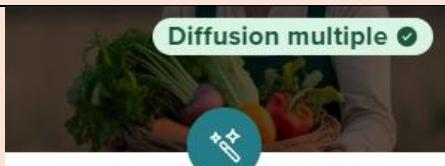


L'académie digitale by fair...

Parcours

### Construire sa carte durable

- Introduction
- Enjeux et passer à l'action



L'académie digitale by fair...

Parcours

### L'approvisionnement durable pour son restaurant

- Introduction
- Les piliers d'un approvisionnement durable
- L'élevage
- La pêche
- Les labels