

CATALOGUE DE FORMATION ACADÉMIE DIGITALE

Au 10/02/2026*

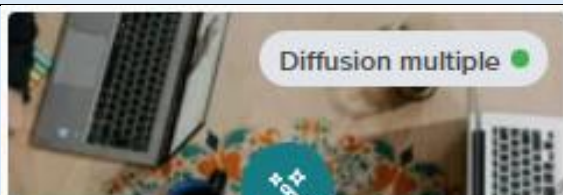
**L'offre présente sur ce catalogue est évolutive.
Des modules sont ajoutés de façon régulière par l'Équipe FairMoove Solutions.*



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

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.

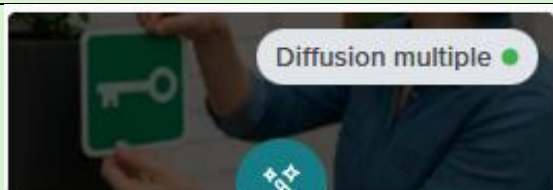


Parcours

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)

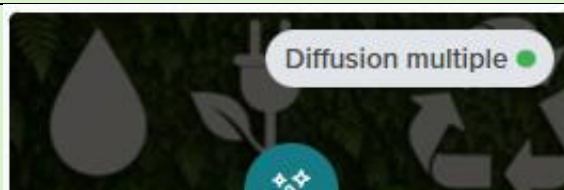
TOURISME DURABLE ET RSE



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

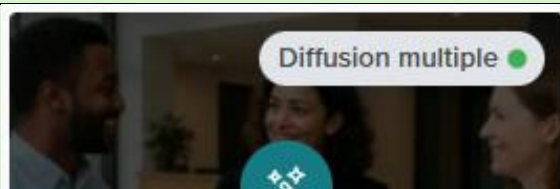


Parcours

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



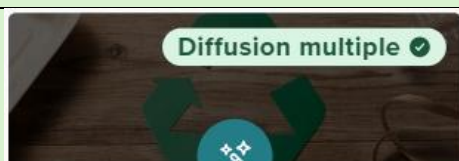
L'académie digitale by fair...

Parcours

Accès handicap

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

TOURISME DURABLE ET RSE

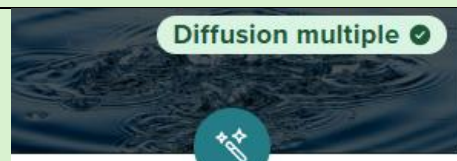


L'académie digitale by fair...

Parcours

Les achats responsables et l'entretien responsable

- Introduction
- Les enjeux
- Passer à l'action



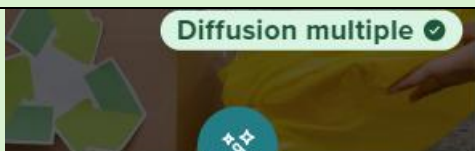
L'académie digitale by fair...

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

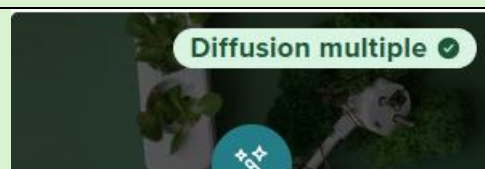


L'académie digitale by fair...

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

TOURISME DURABLE ET RSE

Diffusion multiple ✓

L'académie digitale by fair...

Parcours

Communiquer pour sensibiliser les parties prenantes

- Introduction et enjeux
- Passer à l'action

Diffusion multiple ✓

L'académie digitale by fair...

Parcours

La rénovation énergétique et le diagnostic DPE

- Introduction
- Les enjeux
- Passer à l'action

TOURISME DURABLE ET RSE

Diffusion multiple ✓

L'académie digitale by fair...

Parcours

Le bilan carbone

- Introduction
- Enjeux et méthodologie
- Pourquoi et comment se lancer ?
- Et mon bilan carbone personnel ?

TOURISME DURABLE ET RSE



- Introduction et contexte
- De quoi s'agit-il ?
- Les domaines à prendre en compte
- Liens entre QVCT et RPS
- Obligations et réglementations
- Comment mettre en œuvre une démarche QVCT ?



- Introduction
- Vers quels interlocuteurs se tourner ?
- Les certificats d'économie d'énergie
- Le Fonds Tremplin

TOURISME DURABLE ET RSE



- Introduction
- Les enjeux
- Passer à l'action



- Introduction
- Les enjeux
- Passer à l'action

TOURISME DURABLE ET RSE



- Appréhender le tourisme social et solidaire
- Exemples d'initiatives d'inclusivité sociale



- Découvrir les labels

TOURISME DURABLE ET RSE



- Introduction
- Les enjeux
- Passer à l'action

ACCUEIL ET RÉCEPTION

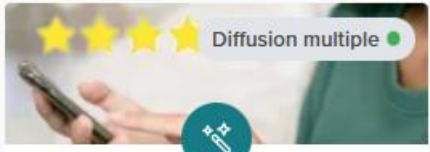


Diffusion multiple ●

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

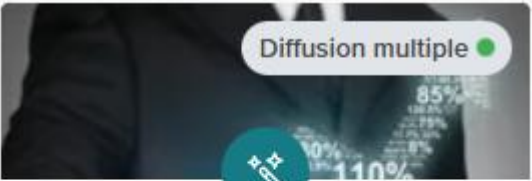


Diffusion multiple ●

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



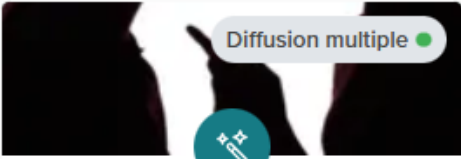
Diffusion multiple ●

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



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

Assurer la sécurité de base des biens et des personnes

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



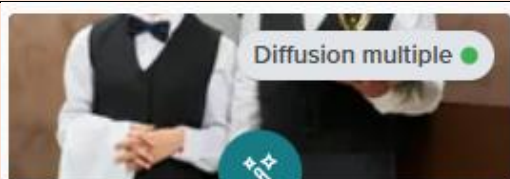
Diffusion multiple ●

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

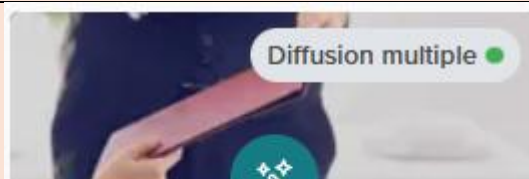
RESTAURATION SERVICE



Parcours

Veiller au confort des clients du restaurant

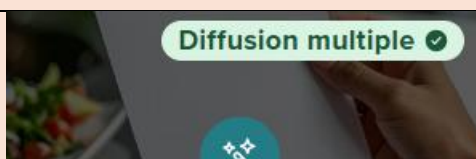
- L'accueil et l'installation
- L'environnement
- Les attentions pendant le repas
- La disponibilité et la fluidité du service



Parcours

Présenter la carte, expliquer les plats et conseiller

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

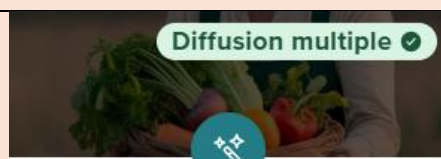


L'académie digitale by fair...

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