



Management : 5 astuces pour se former sans quitter son agence

Si les agences ont souvent une activité chargée au quotidien, il ne faut pas oublier la formation des équipes d'autant qu'il existe aujourd'hui des solutions simples sans quitter vos locaux. Les outils technologiques actuels offrent des possibilités pour se former à distance de manière rapide, à son rythme et de façon régulière. Voici quelques idées pour se former depuis votre agence.

1. Participer à des webinaires de formation

Des professionnels du tourisme proposent des webinaires de formation à leurs produits. Il peut s'agir d'un Office National de Tourisme (ou de l'agence de communication qui le représente en France en BtoB) qui exposera les multiples facettes de sa destination. Cette formation online peut être réalisée en solo ou en partenariat avec une compagnie aérienne et/ou un hôtelier. Certain ONT organisent de véritables workshops virtuels courant sur plusieurs heures voire la journée en associant des prestataires : OT locaux, hôtels, réceptifs, musées, transporteurs... Si la destination est connue et reconnue, les formations peuvent être déclinées par thématiques : famille, luxe, activités sportives... Un temps de questions-réponses est organisé après chaque présentation, les agents de voyages pouvant s'exprimer directement ou via la messagerie instantanée de l'outil de visioconférence utilisé. Pour maximiser le nombre de conseillers voyages présents derrière leur écran, l'initiateur et ses partenaires font fréquemment gagner des cadeaux via un tirage au sort réalisé en fin de séance. De quoi allier l'utile à l'agréable en remportant deux billets d'avion, un séjour, des bons d'achat, des e-cartes cadeaux... Des réseaux d'agences mettent en place leurs propres formations par webinaires, consacrées aux évolutions technologiques des plateformes de réservation (Amadeus, Sabre, Orchestra...) et surtout aux techniques de vente afin de développer les performances commerciales des vendeurs.

2. Accueillir les commerciaux des marques touristiques

Pour faire découvrir leurs nouveautés de l'année, la dernière brochure et son manuel de vente ou le nouveau fleuron d'une compagnie de croisières, les commerciaux de marques touristiques continuent de sillonner la France. Sur plusieurs départements voire des régions entières, ils enchainent chaque semaine les visites d'agences en ayant pris soin d'annoncer préalablement leur passage aux agences des villes concernées. L'occasion pour les vendeurs de se former rapidement et efficacement d'autant que certains commerciaux indépendants sont multi-cartes, assurant la présentation de plusieurs marques non concurrentes. Les rendez-vous durent de 15 mn à 1 heure selon la charge de travail de l'agence et le passage ou non de clients dans l'agence. L'organisation pour vos clients d'évènements, de soirées le plus souvent, dans l'agence sert aussi à la formation de vos vendeurs qui seront 100% à l'écoute lors de la présentation réalisée par le commercial du partenaire (TO, croisiériste, office du tourisme, chaîne hôtelière...).

3. Utiliser des plateformes de formation en ligne

Afin d'augmenter vos compétences et celles de votre équipe, vous pouvez recourir aux possibilités proposées par des plateforme d'e-learning, le plus souvent payantes. LinkedIn Learning propose des formations sur la création de vidéos pour les réseaux sociaux, de contenus grâce à l'IA, de posts pour gagner en visibilité, de newsletters.... Openclassrooms offre aux employeurs un large choix de formations par thématiques, sur le business (marketing, communication, vente, RH, gestion...), l'organisation (travail en équipe, management, pédagogie...), la technologie (développement web, cybersécurité, développement front et back office...), etc. Encadrées, certaines de ces formations sont certifiantes. Résolument universitaire et sérieux, Fun-Mooc.fr regroupe des cours et formations en ligne d'instituts, d'universités et de centres hexagonaux. À découvrir des thématiques sur le droit, l'économie, la gestion et une douzaine de cours dédiés au tourisme sous un angle culturel et durable. Il est à noter que les salariés peuvent aussi utiliser leur Compte personnel de formation (CPF) pour se former pendant leur heures de travail sur des sujets qui seront bénéfiques pour l'activité de l'agence comme la vente, la digitalisation, la communication...

4. Devenir agence spécialiste d'une destination

Plusieurs destinations comme par exemple les USA, la Thaïlande, le Qatar, l'Australie et Tahiti proposent aux boutiques de devenir "agence spécialiste", une distinction que celles-ci pourront mettre en avant sur leur vitrine et dans leurs communications. Dans certains cas, c'est le vendeur qui est certifié et donc peut être amené à changer de boutique au cours de sa carrière. Cette liste d'agences et/ou de conseillers est également accessible sur le site web de la destination avec à la clé une augmentation espérée des ventes grâce aux connaissances approfondies de l'agent de voyages. Pour cela, ils ont suivi une formation par modules à valider à leur rythme pendant les moments de pause ou de moindre activité de l'agence. Les outils de formation online sont devenus plus ergonomiques, compatibles sur tous les appareils et comprenant des vidéos, des cartes interactives, des fiches pratiques, des quizz... À noter que l'obtention d'une certification implique certains avantages (produits exclusifs, cadeaux...) voire la participation du vendeur à un éductour sur place.

5. S'informer régulièrement sur le secteur touristique

Même si vous êtes en poste depuis longtemps et à l'aise dans vos fonctions, il est important de continuer à s'informer sur l'actualité du secteur touristique, ses évolutions, l'état de ses entreprises(distributeurs, TO, transporteurs, assureurs...), les nouveautés technologiques comme l'IA qui va impacter votre travail au quotidien. Vous pouvez pour cela consulter des journaux professionnels sur le web. Certains articles peuvent nécessiter la souscription d'un abonnement. Pour prendre de la hauteur, vous pouvez aussi écouter des podcasts avec Away We Go, le plus pro en BtoB. Enfin, pourquoi ne pas suivre sur instagram les comptes d'influenceurs voyages, plusieurs nouant des partenariats commerciaux avec des destinations dont ils font la promotion ? Vous avez le choix entre Bruno Maltor mais aussi Les Coflocs, Bestjobers, Wheeled World (Myriam et Pierre Cabon pour les personnes à mobilité réduite).

Des écoles de tourisme proposent des cursus 100% digitaux

Votre agence peut aujourd'hui embaucher un jeunes vendeur en alternance dont la partie formation sera assurée 100% à distance, en e-learning, via l'utilisation d'un ordinateur, d'une tablette ou même de son téléphone portable. Outre l'utilisation d'une plateforme spécifique pour suivre les cours ou conférences (y compris hors ligne et en décalé) et réaliser des exercices pratiques, celui-ci sera suivi à distance par un tuteur tout au long du cursus jusqu'à son examen final.