

PLAN DE FORMATION

MBA2 - Manager de la Stratégie Touristique et Commerciale 2025-2026

Nombre d'heures de formation : 511 heures de formation

Certification professionnelle de niveau 7 « Manager de Commerce et de Centre de profit » enregistrée au RNCP sous le numéro 37635 par décision du directeur général de France Compétences en date du 31/05/2023, délivrée par l'Association pour la formation au management à la gestion et à l'entrepreneuriat (AFMGE), Code NSF : 310.

I. LES OBJECTIFS

À la fin de la formation, l'apprenant sera capable d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies de commercialisation d'offres touristiques. Il pourra gérer l'ensemble du parcours client, de l'avant-vente jusqu'au service après-vente. De plus, il sera en mesure de recruter, diriger et encadrer les équipes commerciales et marketing. L'apprenant saura améliorer la performance commerciale en tenant compte des enjeux de la transformation digitale. Enfin, il sera compétent pour développer, gérer et suivre les actions de communication et les relations publiques.

Dans un environnement international où le tourisme est une activité économique majeure, la professionnalisation des acteurs passe par une formation rigoureuse et spécialisée. Ce contexte permet une ouverture vers l'emploi favorable pour les apprenants.

II. LES MODALITES ET CONDITIONS D'ACCES

Année 2 sur 2 années :

Le passage en MBA 2e année peut être effectué depuis un autre établissement ayant dispensé la certification « Manager de la Stratégie Commerciale » (RNCP36518), sur dossier et sous condition de validations des blocs de compétences 1, 2 et 4.

III. LE CONTENU DE LA FORMATION

Bloc 3- développer et piloter l'activité commerciale touristique (110h)

- C3.1. Mettre en place un processus efficace de gestion d'opportunités et d'affaires en mode agile (revue d'affaires) synthétisant les données nécessaires pour démontrer la pertinence et la rentabilité d'un projet d'affaires et décider d'un Go-No go en toutes connaissances de cause. Sélection et & établissement des propositions commerciales (liés aux AO, grands comptes, partenaires sensibles)
- C3.2. Identifier & sélectionner les appels d'offres stratégiques sur la base d'une analyse critériée. Y répondre avec les acteurs concernés. Prendre en charge personnellement / les dossiers commerciaux stratégiques liés aux AO pour afin d'accroître les chances de succès en réalisant

une analyse multicritère d'aide à la prise de décision. AO pour afin d'accroître les chances de succès en réalisant une analyse multicritère d'aide à la prise de décision.

- C.3.3. Elaborer et piloter seul ou en lien avec un manager dédié, un plan d'affaires comptes-cliefs, afin d'organiser les actions nécessaires à la bonne coopération entre l'entreprise et ses grands clients et assurer le bon déroulement des termes des contrats signés.
- C.3.4. Conduire tous types de négociations commerciales en clarifiant les termes et conditions de la transaction en prenant en compte la dimension subjective de la relation, les intérêts respectifs, le choix des solutions de repli et les contreparties. Justifier une proposition commerciale.
- C3.5. Formaliser les bases d'accords commerciaux, les contrats de vente en respectant les obligations précontractuelles et contractuelles. Mentionner les éléments essentiels du contrat, prévoir les conditions de son acceptation, de son exécution et sa juridiction.
- C.3.6. Manager le processus d'animation des ventes.
- C.3.7. Apporter un appui technique aux équipes commerciales afin d'ajuster, d'optimiser le déploiement de leurs actions commerciale.

Bloc 4 - optimiser l'administration commerciale des offres touristiques (64h)

- C4.1. Définir et structurer le processus ADV afin de suivre les affaires signées dans le but d'optimiser la gestion de la commande, de garantir le respect des étapes et de conserver la satisfaction client.
- C4.2. Superviser la facturation, les avoirs clients ainsi que les impayés ou les litiges éventuels en réalisant des contrats de vente et documents export (comme les certificats d'origine).
- C4.3. Optimiser la politique de satisfaction pour une meilleure prise en charge des besoins et attentes des clients pour accroître la performance en conformité avec les normes qualité du secteur.
- C4.4. Développer la fidélisation client de l'entreprise par une qualité relationnelle et une assistance facilitant la revente dans une approche partenariale.
- C.4.5. Gérer les désaccords et litiges commerciaux avec les clients, fournisseurs et distributeurs en privilégiant une approche amiable et partenariale.
- C4.6. Assurer un reporting auprès de la DG grâce aux tableaux de bords et indicateurs partagés entre les services (R&D, production, achats, financiers) sur l'évolution des dossiers clients, les encours et suivi des commandes.

Bloc 5 - manager et animer les équipes commerciales (140h)

- C.5.1. Définir l'organisation et la structure du service commercial au regard des projets à conduire. En optimiser la cohérence. Etablir les budgets de fonctionnement, d'investissement et de recrutements nécessaires en étroite collaboration avec les directions générales, RH, administratives et financières.
- C.5.2. Identifier et anticiper les besoins en recrutement et les formaliser (fiche de poste – profil). Sélectionner les candidats et conduire (ou participer à) un entretien de recrutement. Intégrer les nouvelles recrues.
- C.5.3. Evaluer la performance et les besoins des collaborateurs en termes de temps, d'espaces et rythmes de travail dans le respect de la réglementation en vigueur en utilisant les techniques et outils adaptés.
- C.5.4. Promouvoir et développer les compétences au regard des besoins, des évolutions & des projets.
- C.5.5. Conduire les actions de l'équipe et/ou avec les parties prenantes concernées en utilisant les méthodes, techniques et outils adaptés afin d'optimiser l'intelligence collective, laisser les

marges de manœuvre nécessaires pour que les collaborateurs expriment leur créativité afin de garder un taux de motivation élevé.

- C.5.6. Coordonner les activités au sein de l'équipe ou du groupe projet en utilisant les méthodes, techniques et outils adaptés pour faire travailler les collaborateurs en équipe connectée.
- C.5.7. Adapter son mode de management relationnel en fonction des situations et en utilisant les méthodes et techniques associées.
- C.5.8. Piloter la conduite du changement en utilisant les méthodes, techniques et outils adaptés et dans un objectif d'amélioration continue.
- C.5.9. Conduire les projets en utilisant les méthodes, techniques et outils adaptés permettant de développer des collaborations efficaces et productives.

COMPETENCES TRANSVERSES (190h)

- LV1 / LV2
- HEP Coopération/ HEP Leadership
- Evénements professionnels

IV. LES METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Dans le cadre de cette formation, les apprenants sont accueillis dans des salles de cours équipées en postes Informatiques et vidéoprojecteurs. Ils profitent, en parallèle, d'une salle informatique, de photocopieurs et d'imprimantes en libre-service.

Dès leur inscription, les apprenants se voient attribuer une adresse mail et un compte informatique pour accéder au réseau de Wifi de l'école et à l'Extranet.

A partir de l'Extranet, l'apprenant dispose des éléments suivants : guide de l'apprenant, emplois du temps, actualités et événements de l'école.

Les apprenants ont accès à une plateforme collaborative « 360Learning » sur laquelle sont déposés les supports de cours, d'évaluation et de correction.

Pour décupler l'accès au savoir et rendre le transfert de connaissances, l'apprenant dispose d'une base de données spécialisée sur le tourisme :

- **Espace tourisme et loisirs** : Média BtoB Tourisme depuis plus de 50 ans : dossiers thématiques, patrimoine de contenus, services et événements.

IEFT Lyon dispose également sur le campus de Lyon d'un important centre de ressources multimédia ayant pour vocation de répondre aux besoins d'information et de documentation des salariés et des enseignants des écoles du groupe. Cet espace de 450 m² permet de découvrir plus de 8 000 ouvrages, 150 titres de presse et 8 bases de données, avec un encadrement de 6 personnes pour guider les jeunes dans leur recherche. Des ordinateurs multimédias connectés à internet sont à disposition.

FOAD : Assistante technique

Une assistance technique est proposée pour les apprenants qui rencontrent des difficultés d'accès aux modules d'e-learning. L'apprenant a également accès sur 360learning à des tutoriels et modes opératoires détaillant les modalités de connexion aux différentes plateformes et applications qu'ils ont à leur disposition ainsi que les règles d'utilisation de ces plateformes.

FOAD : Assistante pédagogique

Durant la formation, certains modules seront proposés sous le format de FOAD (Formation ouverte à distance). Ce format inclut des cours en blended-learning (mix de cours en présentiel et de modules digitalisés) ainsi que des cours d'e-learning (modules intégralement digitalisés). Dans ce cadre, des accompagnements spécifiques sont proposés.

Blended Learning

Les modules en blended learning combinent des heures de cours en face à face pédagogique avec des heures d'e-learning. Cette approche permet à l'intervenant de pratiquer la classe inversée, où il évalue le niveau de compréhension des apprenants après chaque séance d'e-learning lors des cours suivants.

E-Learning

Les modules e-learning sont accessibles via la plateforme 360Learning.

- Accès à la plateforme : Le service pédagogique présente la plateforme et les modules d'e-learning en début d'année.
- Aide pédagogique : Le responsable du module assure l'accompagnement pédagogique. Les apprenants peuvent poser leurs questions au responsable qui répondra dans un délai raisonnable.

V. LES MOYENS D'ENCADREMENT

Une équipe d'intervenant assure la qualité de la formation.

La liste est en annexe de ce document, elle est non exhaustive et sera mise à jour lors de la rentrée.

Un référent de la mobilité nationale et internationale est à la disposition des apprenants afin de les accompagner dans leur mobilité au sein de nos campus et à l'international : Philippe Akueson.

- Pour une mobilité nationale : referentmobilitenationale@competences-developpement.fr
- Pour une mobilité internationale : referentmobiliteinternationale@competences-developpement.fr

VI. LES SUIVIS ET EVALUATIONS

Suivi : Une feuille de présence est éditée à chacun des modules programmés. Ces feuilles de présence sont obligatoirement signées par l'apprenant et l'enseignant.

Une enquête d'évaluation sur les enseignements est soumise en fin de chaque semestre aux apprenants. Est évalué pour chaque module :

- Connaissances apportées
- Animation du modules (climat, interactivité)
- Supports et ressources utilisés
- Présentation du module (plan, évaluation, syllabus)
- Respect du syllabus
- Disponibilité et accompagnement

Evaluations : Les compétences sont évaluées sous différents types d'évaluations :

- Les mises en situation professionnel
- Les examens et études de cas
- Les dossiers

VII. LES CONDITIONS D'OBTENTION DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Evaluations sommatives : Des évaluations en cours de formation permettent d'encadrer l'acquisition des connaissances et compétences nécessaires à la validation des blocs de compétence.

Epreuves certifiantes : La formation est évaluée par :

- Contrôle continu ;
- Ecrits, dossiers et soutenances de blocs ;
- Mémoire professionnel.

Chaque bloc de compétences fait l'objet d'une évaluation autonome. Pour valider son parcours et obtenir le titre l'apprenant.e doit valider chaque bloc de compétences composant la certification préparée.

VIII. LES MODALITES D'ORGANISATION

Nos campus sont ouverts de 8h00 à 18h00. Un guide « Bien vivre mon année, le guide de tous les services aux apprenants » est remis chaque année aux apprenants dès leur inscription. Ce guide comporte des informations sur l'accessibilité et l'aménagement du campus.

IX. RECUEIL DES APPRECIATIONS

Dans le cadre de sa démarche qualité, l'école recueille les appréciations des apprenants par module ou à la fin de chaque semestre sous la forme d'un questionnaire de satisfaction en ligne. Il recueille également la satisfaction globale des apprenants en fin de formation.

Les questions portent sur la formation ainsi que sur les conditions de vie et de travail à l'IEFT.

Les données recueillies sont analysées et permettent d'asseoir une démarche d'amélioration de la qualité des cours dispensés.

ANNEXE

Une équipe pédagogique nationale coordonne le travail éducatif en collaboration avec les coordinateurs pédagogiques sur les différents campus. Ces coordinateurs recrutent des enseignants et des professionnels qualifiés pour répondre aux exigences du programme pédagogique. Cette organisation garantit une expérience d'apprentissage homogène, quel que soit le lieu de formation.

Liste des intervenants (en finalisation).