



Centre de
compétence
forem.

tourisme

Formations travailleurs

Année 2025

Activités du Centre de compétence Forem Tourisme
destinées aux travailleurs des secteurs touristiques



Modalités de participation

Inscription, frais, intervention des fonds de formation



Formations par thématique

Offre globale autour de 4 thématiques



Calendrier

Janvier à décembre 2025



Formations catalogue

28 thématiques de formation au programme



Formations à la demande

Notre réponse à vos besoins spécifiques



Modalités de participation

Vous êtes intéressé.e par une ou plusieurs de nos formations ?
Comment y participer ?

Inscription :

- ✓ Cliquez sur le lien <https://forms.gle/enEFuRL5Utqqaydf8>
- ✓ Ou rendez-vous sur notre site web www.formation-tourisme.be

Attention, le nombre de places disponibles est limité !

Frais de participation :

98€ TTC / personne / jour.



Nos formations sont cependant financées par les **fonds de formation de vos commissions paritaires**





Vous relevez de la sous-commission paritaire 329.02 ou 329.03 (asbl) :



Le Fonds 4S, vous octroie, selon la taille de votre asbl, un BMA (Budget Maximum Autorisé) dont le plafond est fixé pour trois ans (informations détaillées sur www.fonds-4s.org). Vous pouvez utiliser ce budget pour participer à toutes nos formations, y compris les [formations à la demande](#). Vous vous inscrivez directement auprès de nous et nous contactons le fonds afin de connaître votre "crédit" disponible.

Vous relevez de la commission paritaire 333 :



Le fonds pour la formation professionnelle des travailleurs de la commission paritaire des attractions touristiques a décidé d'octroyer par équivalent temps plein de chaque entreprise du secteur un financement disponible pour toutes les formations de ce catalogue. Vous vous inscrivez directement auprès de nous et nous contactons le fonds afin de connaître votre "crédit" disponible.

Vous relevez de la commission paritaire 200 :



Le Cefora, notre partenaire, vous permet de bénéficier gratuitement d'une sélection de formations de ce catalogue.

Pour en savoir plus sur les formations prises en charge, n'hésitez pas à nous contacter !



Formations par thématique

Voici l'ensemble des formations disponibles en 2025, classées autour des 4 thématiques suivantes : Langues et Accueil, Communication, Conception de produits et d'activités, Management.

Pour chaque formation, nous vous indiquons le numéro de la fiche descriptive, et la date à laquelle elle est planifiée.

Toutes les formations planifiées sont aussi disponibles [à la demande](#), n'hésitez pas à nous contacter !

LANGUES ET ACCUEIL		
Fiche	Formation	Planning
1	Le néerlandais touristique sans complexe	Session 1 : 22, 23, 29, 30/01, 5/02 Autres sessions à fixer
2	L'anglais touristique sans complexe	Session 1 : 7, 13, 14, 18 et 19/02 Autres sessions à fixer
8	L'allemand touristique sans complexe	10, 14, 18, 20 et 27/03
24	Concevoir un espace d'accueil touristique et de vente	4/11
26	Gérer les conflits dans un contexte d'accueil touristique	20/11
28	MOODLE – Organisation du tourisme	Offre permanente



COMMUNICATION		
Fiche	Formation	Planning
4	Communiquer avec un groupe de visiteurs	Session 1 : 3/03 Session 2 : 10/10
14	Mettre en place une communication digitale inclusive	7 et 14/04
17	Intégrer l'Intelligence Artificielle dans sa communication digitale	19/05
18	Créer des photos percutantes avec un smartphone	Session 1 : 20 et 27/05 Session 2 : 18 et 25/11
20	Communiquer de manière plus responsable et sans greenwashing	12/06
25	Optimisez votre présence sur Facebook – niveau avancé	13/11
27	Boostez votre présence sur Instagram – niveau avancé	27/11



CONCEPTION DE PRODUITS/ACTIVITES		
Fiche	Formation	Planning
3	Organiser des évènements : une compétence clé pour stimuler et développer votre territoire touristique	17, 18 et 24/02
5	Commenter le petit patrimoine dans la visite guidée	Session 1 : 5/03 Session 2 : 1/10
6	Interpréter les œuvres de Street art dans la visite guidée	Session 1 : 7/03 Session 2 : 24/10
7	Sensibiliser les professionnels du tourisme aux visiteurs en situation de handicap	Session 1 : 10/03 Session 2 : 3/10
9	Guider des groupes de visiteurs	Session 1 : 11 et 14/03 Session 2 : 7 et 8/10
10	Approche décalée du patrimoine dans la visite guidée	Session 1 : 17, 18 et 19/03 Session 2 : 20, 21 et 22/10
11	De vos trésors locaux à l'expérience touristique : concevez votre Micro-aventure	26, 27 et 28/03
15	Créez ou développez votre offre cyclotourisme	10 et 17/04
22	Découvrez les techniques du jeu pour améliorer vos visites guidées	14 et 16/10
23	Initiation à l'art du conte	30 et 31/10



MANAGEMENT		
Fiche	Formation	Planning
12	Hubspot : un outil gratuit pour optimiser la gestion de vos clients	2/04
13	Airtable : une plateforme gratuite pour remplacer Excel et Google Forms, en mieux !	9/04
16	Les fondamentaux du management d'équipe	15/05
19	Développer et exercer son leadership	22/05
21	Animer une réunion en présentiel ou à distance	4/09

Calendrier 2025

Voici l'ensemble des formations planifiées en 2025.



JANVIER				
		1	2	3
6	7	8	9	10
13	14	15	16	17
20	21	22	23	24
27	28	29	30	31

- 22 + 23 + 29 + 30/01 + 5/02 : [Le néerlandais touristique sans complexe](#)

FEVRIER				
3	4	5	6	7
10	11	12	13	14
17	18	19	20	21
24	25	26	27	28

- 7 + 13 + 14 + 18 + 19/02 : [L'anglais touristique sans complexe](#)
- 17 + 18 + 24/02 : [Organiser des évènements : une compétence clé pour stimuler et développer votre territoire touristique](#)



MARS				
3	4	5	6	7
10	11	12	13	14
17	18	19	20	21
24	25	26	27	28
31				

- 3/03 : [Communiquer avec un groupe de visiteurs](#)
- 5/03 : [Commenter le petit patrimoine dans la visite guidée](#)
- 7/03 : [Interpréter les œuvres du Street Art dans la visite guidée](#)
- 10 + 14 + 18 + 20 + 27/03 : [L'allemand touristique sans complexe](#)
- 10/03 : [Sensibiliser les professionnels du tourisme aux visiteurs en situation de handicap](#)
- 11 + 14/03 : [Guider des groupes de visiteurs](#)
- 17 + 18 + 19/03 : [Approche décalée du patrimoine dans la visite guidée](#)
- 26 + 27 + 28/03 : [De vos trésors locaux à l'expérience touristique : concevez votre Micro-aventure](#)



AVRIL				
	1	2	3	4
7	8	9	10	11
14	15	16	17	18
21	22	23	24	25
28	29	30		

- 2/04 : [Hubspot : un outil gratuit pour optimiser la gestion de vos clients](#)
- 7 + 14/04 : [Mettre en place une communication digitale inclusive](#)
- 9/04 : [Airtable : une plateforme gratuite pour remplacer Excel et Google Forms, en mieux !](#)
- 10 + 17/04 : [Créez ou développez votre offre cyclotourisme](#)



MAI				
			1	2
5	6	7	8	9
12	13	14	15	16
19	20	21	22	23
26	27	28	29	30

- 15/05 : [Les fondamentaux du management d'équipe](#)
- 19/05 : [Intégrer l'Intelligence Artificielle dans sa stratégie digitale](#)
- 20 + 27/05 : [Créer des photos percutantes avec un smartphone](#)
- 22/05 : [Développer et exercer son leadership](#)

JUIN				
2	3	4	5	6
9	10	11	12	13
16	17	18	19	20
23	24	25	26	27
30				

- 12/06 : [Communiquer de manière plus responsable et sans greenwashing](#)



SEPTEMBRE				
1	2	3	4	5
8	9	10	11	12
15	16	17	18	19
22	23	24	25	26
29	30			

- 4/09 : [Animer une réunion en présentiel ou à distance](#)

OCTOBRE				
		1	2	3
6	7	8	9	10
13	14	15	16	17
20	21	22	23	24
27	28	29	30	31

- 1/10 : [Commenter le petit patrimoine dans la visite guidée](#)
- 2/10 : [Communiquer avec un groupe de visiteurs](#)
- 3/10 : [Sensibiliser les professionnels du tourisme aux visiteurs en situation de handicap](#)
- 7 + 8/10 : [Guider des groupes de visiteurs](#)
- 14 + 16/10 : [Découvrez les techniques du jeu pour améliorer vos visites guidées](#)
- 20 + 21 + 22/10 : [Approche décalée du patrimoine dans la visite guidée](#)
- 24/10 : [Interpréter les œuvres de Street art dans la visite guidée](#)
- 30 + 31/10 : [Initiation à l'art du conte](#)



NOVEMBRE				
3	4	5	6	7
10	11	12	13	14
17	18	19	20	21
24	25	26	27	28

- 4/11 : [Concevoir un espace d'accueil touristique et de vente](#)
- 13/11 : [Optimisez votre présence sur Facebook – niveau avancé](#)
- 18 + 25/11 : [Créer des photos percutantes avec un smartphone](#)
- 20/11 : [Gérer les conflits dans un contexte d'accueil touristique](#)
- 27/11 : [Boostez votre présence sur Instagram – niveau avancé](#)

1 – Le néerlandais touristique sans complexe



Toute personne amenée à accueillir des visiteurs néerlandophones dans sa structure touristique



4 sessions :

- 22, 23, 29, 30/01, 5/02 (Namur)
- 3 autres sessions à fixer

5 jours de 9h à 17h



- FormaNam Namur
- Lieux à préciser pour les sessions suivantes

Descriptif :

C'est incontestable, la clientèle néerlandophone représente une part importante des visiteurs en Wallonie. Les accueillir dans leur langue constitue un vrai plus en termes de satisfaction et de fidélisation !

Objectifs :

Développez votre vocabulaire spécifique tourisme et surtout franchissez un pas qui vous permettra de mieux dialoguer avec les touristes néerlandophones en face à face ou par téléphone.

Programme :

- Une formation intensive de 5 jours centrée sur l'oralité et la pratique
- Focus sur le vocabulaire spécifique à l'accueil de la clientèle touristique
- Exercices pratiques, dialogues et échanges.

Pré-requis : minimum niveau A1/A2 (capacité à formuler des phrases simples).

Afin de composer le groupe, nous vous demanderons de nous fournir au préalable (ou de passer) un test de niveau récent (sur www.wallangues.be ou [nous contacter](#)).



2 – L'anglais touristique sans complexe



Toute personne amenée à accueillir des visiteurs parlant anglais dans sa structure touristique



4 sessions :

- 7, 13, 14, 18 et 19/02 (Namur)
- 3 autres sessions à fixer

5 jours de 9h à 17h



- FormaNam Namur
- Lieux à préciser pour les sessions suivantes

Descriptif :

Les visiteurs anglophones sont bien présents en Wallonie et parlent généralement peu français. Il est donc important de pouvoir les accueillir dans leur langue, de même que d'autres visiteurs étrangers qui vont eux aussi utiliser l'anglais pour communiquer.

Objectifs :

Venez booster ou rafraîchir votre anglais touristique et vous pourrez afficher un bel 'English spoken' sur votre bureau !

Programme :

- Une formation intensive de 5 jours centrée sur l'oralité et la pratique
- Focus sur le vocabulaire spécifique à l'accueil de la clientèle touristique
- Exercices pratiques, dialogues et échanges.

Pré-requis : minimum niveau A1/A2 (capacité à formuler des phrases simples).

Afin de composer le groupe, nous vous demanderons de nous fournir au préalable (ou de passer) un test de niveau récent (sur www.wallangues.be ou [nous contacter](#)).

3 – Organiser des événements : une compétence clé pour stimuler et développer votre territoire touristique



Toute personne active au sein de son organisme ou entreprise touristique



17, 18 et 24/02
3 jours
de 9h à 17h



Cdc Tourisme
Marche-en-Famenne

Descriptif :

Organiser des événements est une stratégie clé pour les opérateurs touristiques, favorisant le développement et l'attractivité d'un territoire. C'est un super moyen d'attirer et de séduire des publics variés tout au long de l'année.

Si vous voulez diversifier votre offre en intégrant des événements dans vos activités, cette formation est faite pour vous ! Alliant théorie, pratique et échanges, elle vous permettra de maîtriser les bases de la conception, de l'organisation et de la promotion d'événements adaptés à votre public cible.

Une jolie flèche supplémentaire à votre arc pour fidéliser vos visiteurs et dynamiser votre territoire !

Objectifs :

- Appréhender l'importance et l'enjeu d'un événement comme levier économique
- Concevoir et planifier un événement touristique ou culturel
- Générer une communication et un marketing événementiels efficaces.

Programme :

- Jour 1 : Introduction à l'événementiel touristique (types, enjeux, tendances et cas inspirants) - Les bases de la conception d'un événement (concepts, public, objectifs d'un événement, aspects légaux, l'expérience client)
- Jour 2 : Organiser et planifier un événement touristique (budget, RH, prestataires externes, logistique, trame & retroplanning)
- Jour 3 : Communication et marketing événementiel, et démarche qualité.



4 – Communiquer avec un groupe de visiteurs



Guides, animateurs.rices, médiateurs.rices, personnel en charge de l'accompagnement des visiteurs



2 sessions :
- 3/03 (Mons)
- 2/10 (Liège)
1 jour
de 9h à 17h



- Centre de compétence Environnement - Mons
- Centre Forem Val-Benoît - Liège

Descriptif :

Communiquer avec un groupe de visiteurs pendant la visite guidée nécessite quelques talents qui s'apprennent en formation. Créer le lien, expliquer et rappeler les consignes ou livrer les commentaires de manière audible et attractive contribuent à une expérience de visite réussie.

Objectifs :

- Accueillir les visiteurs avant la visite guidée
- Créer le lien avec le groupe de visiteurs
- Livrer vos commentaires oraux aux visiteurs
- Communiquer aux visiteurs consignes, comportements attendus et mesures de sécurité.

Programme :

- Les différentes formes de communication mobilisées pendant la visite guidée
- Les principaux freins à une bonne communication
- La gestion des émotions pendant la prise de parole face au groupe de visiteurs
- L'importance de la relation avec les visiteurs en vue de favoriser une bonne transmission de l'information
- Livrer vos commentaires structurés aux visiteurs de manière audible et captivante
- Gérer les interruptions
- Répondre aux questions des visiteurs.



5 – Commenter le petit patrimoine dans une visite guidée



Guides, animateurs.rices, médiateurs.rices, personnel en charge de l'accompagnement des visiteurs



2 sessions :
- 5/03 (Mons)
- 1/10 (Liège)
1 jour
de 9h à 17h



- Centre de compétence Environnement - Mons
- Centre Forem Val-Benoît - Liège

Descriptif :

Le petit patrimoine fait l'objet d'une attention particulière : sensibilisation des propriétaires, implication citoyenne, inventaires, restauration et mise en valeur touristique. Les acteurs du tourisme ont sans aucun doute un rôle à jouer dans sa préservation : attirer l'attention des visiteurs sur ces particularités culturelles discrètes et les sensibiliser à leur transmission dans le cadre d'un tourisme local.

Cette formation est accessible à tous les collaborateurs d'une entreprise/une association touristique désireux de compléter leurs connaissances en patrimoine en vue de mieux l'appréhender. Elle s'adresse particulièrement aux guides désireux d'agrémenter leurs balades guidées d'intervention sur le Petit Patrimoine Populaire afin de le faire découvrir au grand-public de manière « vulgarisée » et ludique.

Objectifs :

- Identifier les éléments du petit patrimoine (thèmes et objets récurrents en Wallonie) et élargir ses repères culturels (contextes et usages)
- Dégager les informations importantes pour une mise en valeur touristique : contenu des messages adressés aux visiteurs (publications, commentaires) et exemples de projets de valorisation.

Programme :

- Diversité, repères, caractéristiques et fonctions récurrentes du PPP
- Exemples de mises en valeur dans un contexte touristique (accent mis sur les visites guidées)
- Grille d'analyse d'un élément du PPP
- Accompagner les visiteurs dans leur découverte
- Quatre axes de la communication d'une visite guidée
- Quelques principes pédagogiques appliqués à la médiation culturelle (mobiliser les sens, éléments de storytelling, approche ludique).

6 – Interpréter les œuvres du Street Art dans la visite guidée



Guides, animateurs.rices,
médiateurs.rices,
personnel en charge de
l'accompagnement des
visiteurs



2 sessions :
- 7/03 (Mons)
- 24/10 (Liège)
1 jour
de 9h à 17h



- Centre de compétence
Environnement - Mons
- Centre Forem Val-Benoît -
Liège

Descriptif :

Le Street Art fait l'objet d'un développement sans précédent. Appels à projet, concours, merchandising et promotion mettent en valeur ces interventions dans l'espace public. Nombreuses sont les destinations touristiques qui éditent guides et plaquettes ou commercialisent des visites guidées dédiées.

Objectifs :

Comprendre le contexte du développement du *Street Art*, pointer les principaux jalons de la discipline et identifier les artistes qui ont contribué à son émergence sont les thèmes qui seront abordés. L'analyse d'une œuvre de *Street Art* pour le visiteur fera l'objet d'une attention particulière.

Programme :

- Introduction : origine du *Street Art* et repères : de l'art public au *Street Art*
- Analyser et interpréter une œuvre de *Street Art* (contextes, *street artists* et leur fonctionnement, thématiques, techniques, trois axes de la communication) en vue d'une visite guidée et/ou activité de médiation, d'une promotion
- Mises en valeur touristiques du *Street Art* en Wallonie et ailleurs, acteurs impliqués
- Vocabulaire spécifique
- Bibliographie
- Ressources en ligne.

7 – Sensibiliser les professionnels du tourisme aux visiteurs en situation de handicap



Guides, animateurs.rices, médiateurs.rices, personnel en charge de l'accompagnement des visiteurs



2 sessions :
- 10/03 (Mons)
- 3/10 (Liège)
1 jour
de 9h à 17h



- Centre de compétence Environnement - Mons
- Centre Forem Val-Benoît - Liège

Descriptif :

L'accessibilité est une préoccupation à laquelle les entreprises touristiques et les musées tentent d'apporter des solutions. L'enjeu est vaste : cibler de nouveaux visiteurs et répondre à leurs besoins en matière d'infrastructure et de services. Vos visites et activités de médiation sont-elles adaptées ?

Objectifs :

- Identifier les besoins spécifiques et comprendre les comportements à adopter face à ces visiteurs dans le contexte de la visite guidée
- Modifier blocages ou idées préconçues en vue de mieux accueillir et accompagner
- Participer à la réalisation d'un diagnostic d'accessibilité de votre entreprise.

Programme :

- Introduction : votre représentation des personnes en situation de handicap
- Les principes de l'accessibilité physique et comportementale
- Leur application dans l'entreprise touristique :
 - Stratégie d'accueil et de médiation
 - Développement et adaptation de l'offre
- Objectifs et enjeux d'un tourisme pour tous
- Exemples de musées particulièrement impliqués dans l'inclusion
- Prise de conscience en vue d'un changement.

8 – L'allemand touristique sans complexe



Toute personne amenée à accueillir ou à être en contact avec la clientèle touristique



10, 14, 18, 20 et 27/03
5 jours
de 9h à 17h



Liège (Lerian)

Descriptif :

Vous avez des connaissances de base en allemand et vous avez envie de booster votre pratique pour accueillir au mieux cette clientèle touristique ? La formation vous amènera à franchir un cap et vous permettra d'accueillir de façon plus professionnelle vos visiteurs germanophones en face à face ou par téléphone.

Objectifs :

Améliorer votre vocabulaire spécifique, dépasser vos potentielles craintes de faire des erreurs et oser parler, même en n'étant pas bilingue.

Programme :

- Une formation intensive de 5 jours centrée sur l'oralité et la pratique
- Focus sur le vocabulaire spécifique à l'accueil de la clientèle touristique
- Exercices pratiques, dialogues et échanges.

Pré-requis : minimum niveau A1 (débutant).

Afin de composer le groupe, nous vous demanderons de nous fournir au préalable (ou de passer) un test de niveau récent (sur www.wallangues.be ou [nous contacter](#)).



9 – Guider des groupes de visiteurs



Guides, animateurs.rices,
médiateurs.rices, personnel
en charge de
l'accompagnement des
visiteurs



2 sessions :
- 11 et 14/03 (Mons)
- 7 et 8/10 (Liège)
2 jours
de 9h à 17h



- Centre de compétence
Environnement - Mons
- Centre Forem Val-Benoît -
Liège

Descriptif :

Guider vos visiteurs, c'est leur montrer le chemin, interpréter et susciter leur questionnement. Le guide leur révèle les pépites et favorise leur bonne compréhension dans une atmosphère conviviale. Activité de médiation coutumière, la visite guidée est une opportunité de créer le lien avec vos visiteurs tout en les surprenant.

Objectifs :

- Accompagner les visiteurs dans leur découverte des lieux
- Offrir aux visiteurs une expérience de visite inoubliable.

Programme :

- Adopter le comportement le plus professionnel face aux participants de la visite guidée
- Accueillir, orienter et guider vos visiteurs dans leurs découvertes multiples
- S'adapter à leurs profils
- Livrer vos commentaires
- Favoriser l'écoute et la bonne compréhension
- Gérer les déplacements, le temps, les interventions
- Répondre aux questions
- Gérer les imprévus.

10 – Approche décalée du patrimoine dans la visite guidée



Guides, animateurs.rices, médiateurs.rices, personnel en charge de l'accompagnement des visiteurs



2 sessions :
- 17, 18 et 19/03 (Mons)
- 20, 21 et 22/10 (Liège)
3 jours
de 9h à 17h



- Centre de compétence Environnement - Mons
- Centre Forem Val-Benoît - Liège

Descriptif :

Les seuls commentaires structurés et érudits ne suffisent plus à contribuer à une expérience de visite réussie. Les visiteurs, et particulièrement les familles, sont aujourd'hui en demande d'une approche plus ludique du patrimoine dans laquelle ils deviennent les acteurs de leur découverte.

Objectifs :

- Animer et accompagner le visiteur dans sa découverte du patrimoine
- Créer des activités de découverte à l'intention d'un public familial
- Utiliser différentes approches pédagogiques ludiques et créatives
- Choisir les sens et approches pédagogiques les plus adaptés aux objectifs de l'animation/visite guidée et au type de patrimoine.

Programme :

- Relations patrimoine/participants
- Notions de base de patrimoine/baromètre d'opinions
- Réflexion concernant l'interprétation du patrimoine
- Les approches pédagogiques utilisées pour les animations dans les musées et les attractions touristiques culturelles : description, objectifs et exemples
- Approches sensorielles du patrimoine urbain (bâti et paysage)
- Approche décalée en milieu muséal
- Tendances en matière d'approches décalées du patrimoine (exemples et appropriation d'activités).



11 – De vos trésors locaux à l'expérience touristique : concevez votre Micro-aventure



Toute personne active au sein de son organisme ou entreprise touristique



26, 27 et 28/03
3 jours
de 9h à 17h



Cdc Tourisme
Marche

Descriptif :

Sortez vos touristes du cadre, la micro-aventure est l'activité santé et défis du moment. Comment la concevoir et la réussir ? Comment en faire un moment unique et convivial en toute sécurité ? Cette formation vous permet de poser les bases, d'imaginer votre micro-aventure en tenant compte des éléments naturels et marketing ! Soyez curieux !

Objectifs :

- Avoir un aperçu du secteur "Outdoor" en Wallonie
- Gérer la lecture de carte et la création d'itinéraire
- Appréhender l'aspect durable des micro-aventures
- Percevoir la micro-aventure comme levier d'attractivité d'un territoire
- Concevoir une offre pertinente
- Communiquer auprès du public cible.

Programme :

- Etat des lieux du secteur Outdoor et création d'itinéraires
 - Paysages, activités, cartographie, applications GPS
- Approche marketing d'une micro-aventure
 - Storytelling & communication, tendances et inspirations
- Promouvoir sa micro-aventure par la photo
 - Théorie photographique (smartphone et/ou appareil numérique) : images et textes.

Les plateformes « no code » au service des acteurs du tourisme : Ateliers "Hubspot" et "Airtable"



Gestionnaires,
responsables
commerciaux/marketing/
communication et chefs de
projets de petites
structures touristiques et
culturelles



Hubspot : 2/04
Airtable : 9/04
1 jour/atelier
de 9h à 17h



Cdc Tourisme
Marche

Grâce au web, les petites organisations qui manquent de budget et de ressources humaines peuvent enfin accéder à des outils professionnels gratuits et ne nécessitant aucune compétence en développement web (« no code »).

Ces plateformes, puissantes et évolutives, font largement appel à l'automatisation des tâches et à l'intelligence artificielle. Elles vous permettront donc de gagner un temps précieux dans l'organisation de vos activités et de votre communication !

Nous vous proposons 2 ateliers pratiques :

- [Hubspot : un outil gratuit pour optimiser la gestion de vos clients \(CRM\)](#)
- [Airtable : une plateforme gratuite pour remplacer Excel et Google Forms, en mieux !](#)

Tous les détails pages suivantes.



12 – Les plateformes « no code » au service des acteurs du tourisme : Hubspot, un outil gratuit pour optimiser la gestion de vos clients (CRM)



Gestionnaires, responsables commerciaux/marketing/communication et chefs de projets de petites structures touristiques et culturelles



2/04
1 jour
de 9h à 17h



Cdc Tourisme
Marche

Descriptif :

Vous gérez toujours le suivi de vos prospects et clients avec des tableaux Excel et une simple boîte mail ? Découvrez Hubspot, une plateforme gratuite dédiée à la "relation client" (CRM). Elle vous permet de centraliser votre communication en regroupant Facebook Messenger avec votre boîte mail, de suivre l'historique des interactions, d'automatiser certaines tâches (confirmations de réservations par exemple) ... bref de gagner du temps et de travailler de manière encore plus professionnelle !

Objectifs :

- Maîtriser les principales fonctionnalités de la plateforme Hubspot en version gratuite
- Intégrer l'utilisation de cette plateforme dans la gestion quotidienne de son organisation touristique, sans devoir investir dans un CRM ou un ERP.

Programme :

- Analyse des besoins de son organisation touristique (attraction, musée, office de tourisme, agence de voyages ...) et intégration de l'outil dans sa stratégie
- Aperçu des différentes offres du marché des plateformes « no code »
- Ouverture d'un compte et approche des différentes fonctionnalités
- Atelier pratique : prise en main de la plateforme et applications concrètes.



13 – Les plateformes « no code » au service des acteurs du tourisme : Airtable, une plateforme gratuite pour remplacer Excel et Google Forms, en mieux !



Gestionnaires, responsables commerciaux/marketing/communication et chefs de projets de petites structures touristiques et culturelles



9/04
1 jour
de 9h à 17h



Cdc Tourisme
Marche

Descriptif :

Vous utilisez Excel pour vos bases de données, vos plannings, la gestion de votre organisation touristique au quotidien ? Oubliez ce tableur et adoptez une plateforme « no code » facile à utiliser, gratuite et très puissante. Elle vous permettra gagner un temps précieux sans multiplier les encodages, de partager un contenu filtré avec vos partenaires, de gérer des formulaires personnalisés mais aussi, entre autres, de générer automatiquement des PDF (fiches techniques, bons de commande, factures ...).

Objectifs :

- Maîtriser les principales fonctionnalités de la plateforme Airtable en version gratuite
- Intégrer l'utilisation de cette plateforme dans la gestion quotidienne de son organisation touristique, sans devoir investir dans un CRM ou un ERP.

Programme :

- Analyse des besoins de son organisation touristique (attraction, musée, office de tourisme, agence de voyages ...) et intégration de l'outil dans sa stratégie
- Aperçu des différentes offres du marché des plateformes « no code »
- Ouverture d'un compte et approche des différentes fonctionnalités
- Atelier pratique : prise en main de la plateforme et applications concrètes.

14 – Mettre en place une communication digitale inclusive



Personnes en charge de la communication ou de la gestion des réseaux sociaux au sein d'un organisme ou d'une entreprise touristique



7 et 14/04
2 jours
de 9h à 17h



Cdc Tourisme
Marche

Descriptif :

Un tiers des Européens a des difficultés de vue et de compréhension tant à travers la signalétique qu'à travers le web. Avant leur départ, ces visiteurs mesurent la faisabilité de leur séjour, notamment dans les hébergements et dans les attractions. Pour cela, les premiers clics sur votre site web seront déterminants car ils devront y trouver l'information utile. Etablir le contact et répondre à leurs préoccupations avant leur déplacement est un impératif pour tout professionnel qui gère des outils de communication en ligne. Avez-vous pensé à tous les besoins spécifiques de vos internautes ? Trouvent-ils une information complète, lisible et compréhensible ? Comment interagissez-vous efficacement avec ces visiteurs ? Est-ce que votre site internet répond à leurs attentes ? Vos réseaux sociaux respectent-ils leurs promesses ?

Objectifs :

Cette formation vous permettra de mieux prendre en compte les besoins spécifiques de vos visiteurs et d'améliorer l'accessibilité de vos outils de communication et services en ligne.

Programme :

- Accessibilité du web : approche théorique et pratique
- B.a.-ba de l'écriture accessible sur WordPress, mailing (Mailchimp), réseaux sociaux
- Analyse et exercices.

15 – Créez ou développez votre offre cyclotourisme



Toute personne en charge du développement de l'offre dans un organisme touristique, une attraction ou un hébergement



10 et 17/04
2 jours
de 8h30 à 16h30



Centre de compétence
Environnement
Mons

Descriptif :

Vous souhaitez améliorer l'accueil des cyclistes en leurs proposant l'offre existante ou de nouveaux itinéraires ? Prenez du recul, remettez en question les parcours déjà balisés, innovez et améliorez la situation pour attirer de nouveaux cyclotouristes.

Objectifs :

- Comprendre les enjeux du cyclotourisme dans un contexte de tourisme durable
- Améliorer et professionnaliser l'accueil de la clientèle de cyclotouristes
- Adapter son « offre vélo » pour répondre aux attentes des différents types de cyclotouristes
- Attirer davantage la clientèle des cyclotouristes avec une offre adaptée à sa structure
- Permettre à chaque opérateur touristique d'avoir les clés d'analyse pour diagnostiquer les défauts de son offre et de repartir avec des solutions concrètes et directement applicables.

Programme :

- Tour d'horizon du cyclotourisme : démocratisation et pratique différente du tourisme
- Les praticiens du cyclotourisme
- Les infrastructures existantes : réseaux, dispositifs, applications
- Les bonnes raisons de créer une offre cyclotourisme
- Comment concevoir une offre de cyclotourisme ?

16 – Les fondamentaux du management d'équipe



Toute personne en charge d'une équipe au sein d'une structure touristique



15/05
1 jour
de 9h à 17h



Cdc Tourisme
Marche

Descriptif :

Aujourd'hui, il est impossible d'aborder le management d'équipe en ignorant le contexte et l'environnement dans lesquels évoluent et évolueront vos entreprises : collaborateurs aux qualifications multiples, relations différentes au monde professionnel selon les générations et émergence accélérée du digital qui modifie les pratiques. A ces éléments, s'ajoutent les compétences du leader. Devenir manager ne s'improvise pas. Lorsqu'on prend la responsabilité d'une équipe, il est indispensable d'acquérir les compétences managériales fondamentales : apprendre à exercer son leadership, encadrer et motiver son équipe, définir les objectifs, gérer des compétences, savoir déléguer, organiser et conduire une réunion et des entretiens, gérer les conflits...

Objectifs :

- Définir ce que gérer une équipe signifie
- Identifier les enjeux du management d'équipe : manager pour quoi faire ?
- Appréhender le fonctionnement d'une équipe et les différents stades de développement d'une équipe
- Maintenir et développer les compétences de ses collaborateurs

Programme :

- Le management d'équipe
- La différence entre gérer des projets, prendre la responsabilité d'une équipe et gérer des êtres humains
- Rôle et qualités du manager
- Conditions d'engagement, esprit d'équipe, développement et animation des collaborateurs
- Dynamique de groupe
- Leviers de la motivation.



17 – Intégrer l'Intelligence Artificielle dans sa communication digitale



Toute personne en charge de la communication digitale d'un opérateur touristique.



19/05
1 jour
de 9h à 17h



Cdc Tourisme
Marche

Descriptif :

L'intelligence artificielle ou IA se démarque comme une des grandes révolutions en cours dans le monde des entreprises. Elle est en train de devenir un facteur clé d'innovation en termes de communication, de marketing et de gestion en général.

Déjà adoptée par plusieurs acteurs du tourisme, elle continue de susciter curiosité, interrogations et parfois même quelques craintes.

Cette formation vous propose d'embarquer dans le train de l'IA et de la démystifier en découvrant toutes ses utilités en termes stratégique mais surtout opérationnel.

Objectifs :

- Maîtriser les concepts de base de l'IA
- Utiliser l'IA au quotidien et augmenter l'efficacité de sa démarche de communication digitale touristique.

Programme :

- Comprendre le fonctionnement de l'IA : définition, contexte, éthique
- Les différents types d'IA : générative, conversationnelle, prédictive
- Les opportunités d'utilisation pour le secteur du tourisme :
 - Création et optimisation de contenus de communication digitale
 - Optimisation du temps, automatisation des tâches quotidiennes et augmentation de l'efficacité
 - Personnalisation et amélioration de l'expérience client
- Les différents outils IA en 2025 et leur spécificité
- L'utilisation concrète de ces outils pour vos tâches et leurs limites
- Les techniques de la rédaction de prompts, les trucs et astuces
- Des exercices pratiques en fonction des objectifs des participants.

18 – Créer des photos percutantes avec un smartphone



Toute personne en charge de la communication ou de la création de contenus pour sa structure touristique



2 sessions :
- 20 et 27/05
- 18 et 25/11
2 jours
de 8h30 à 16h30



Cdc Tourisme
Marche

Descriptif :

Dans le tourisme, des images de qualité sont essentielles pour attirer la clientèle. Cette formation vous apprendra à exploiter pleinement votre smartphone pour sublimer votre destination ou votre site touristique. Maîtriser ces techniques, c'est garantir des visuels percutants et professionnels !

Objectifs :

- Comprendre les réglages essentiels du smartphone (exposition, mise au point, composition) pour des photos de qualité
- Photographier efficacement l'architecture et les paysages : gérer les perspectives, la lumière et le cadrage pour sublimer les bâtiments et les sites naturels
- Créer des ambiances et de l'émotion dans ses images en incluant des personnages
- Améliorer ses images avec des outils de retouche mobile : utiliser des applications simples pour optimiser les couleurs, la netteté et la perspective
- Adopter les bonnes pratiques professionnelles : respecter les droits d'auteur et l'éthique photographique.

Programme :

- Comprendre l'importance des images en tourisme
- Maîtriser les règles de composition pour créer des images fortes
- Optimiser ses prises de vue en fonction des conditions
- Créer une série cohérente pour raconter une histoire
- Les bonnes pratiques pour un usage professionnel
- Améliorer ses images avec des outils de retouche mobile
- Classer et publier ses images.

19 – Développer et exercer son leadership



Managers et responsables
d'équipes au sein d'une
structure touristique



22/05
1 jour
de 9h à 17h



Cdc Tourisme
Marche

Descriptif :

Le leadership pourrait se définir comme le pouvoir de donner envie aux collaborateurs de s'impliquer et d'agir pour réaliser une ambition collective ou atteindre un objectif commun. Si le manager fait reposer son pouvoir et son autorité sur sa position hiérarchique dans l'entreprise, le leader a, lui, la capacité d'embarquer des équipes sans avoir nécessairement besoin de cette position. Et si vous accentuez votre légitimité ? Et si vous élargissiez votre influence et votre capacité de conviction auprès de l'ensemble de votre équipe ?

Objectifs :

- Développer ses qualités de leader
- Se comporter en leader de proximité
- Développer sa capacité à inspirer et à engager ses collaborateurs
- Adapter son style de leadership au niveau du développement de ses collaborateurs.

Programme :

- Rôles, missions du leader
- Les différents types de leader
- Caractéristiques communes des leaders et leurs impacts sur l'organisation
- Le leadership et son influence sur les pratiques managériales
- Détermination personnelle, engagement et implication
- Les relations du leader
- Le leadership et les performances de l'équipe
- Le modèle de "Hersey et Blanchard"
- Inspirer et engager ses collaborateurs.

20 – Communiquer de manière plus responsable et sans greenwashing



Manager, chargé.e de communication au sein d'une structure touristique



12/06
1 jour
de 9h à 17h



Cdc Tourisme
Marche

Descriptif :

La communication responsable est un des outils d'un tourisme à retombées positives. Elle implique l'entreprise, ses activités et ses valeurs. Elle capte les touristes qui partagent vos engagements environnementaux, sociétaux et économiques. Les professionnels de la communication constatent que l'origine du greenwashing part souvent des bonnes intentions...

Objectifs :

À travers des exemples concrets, cette formation permettra d'élaborer une checklist des bonnes pratiques pour une communication qui se veut plus responsable, et d'adopter une approche sincère, honnête et transparente qui reflète vos engagements.

Programme :

- Les outils d'un tourisme durable
- La communication responsable : les quatre règles
- Une directive européenne pour encadrer le greenwashing
 - Les six cas-types de greenwashing
- Les représentations des modes de vie et transition écologique
- L'éco-socio-conception graphique (print et digital)
- L'éco-conception numérique et développement responsable
- Ma checklist des bonnes pratiques
- Outils et ressources en ligne.

21 – Animer une réunion en présentiel ou à distance



Toute personne active au sein de son organisme ou entreprise touristique.



4/09
1 jour
de 9h à 17h



Cdc Tourisme
Marche

Descriptif :

Animer une réunion ou une séance de travail nécessite la pose d'un cadre, l'utilisation d'outils de "visual thinking" et les techniques propices à des réunions dynamiques, efficaces et participatives. Qu'elles soient en présentiel ou à distance, elles imposent une préparation en amont et la mobilisation de tous les participants. Cette formation vous permettra de préparer et d'animer des réunions captivantes, parlantes, visuelles favorisant l'émergence d'idées et la réflexion !

Objectifs :

- Poser le cadre d'une réunion efficace et participative
- Animer et coordonner une séance de travail, en ce compris les aspects techniques de l'animation et de la communication digitale
- Découvrir et utiliser des outils de "visual thinking"
- Réaliser différents supports visuels et utiliser des canevas d'aide à l'animation
- Favoriser l'émergence d'idées et la réflexion, même dans le contexte distanciel.

Programme :

- Les outils de "visual thinking" (flipchart/écran, tableau blanc virtuel, mindmapping, dessin, tableaux numériques, photolangage, canevas visuels, métaplans et post-it, templates,...)
- Les composantes d'une réunion efficaces : l'ordre du jour, Ice breaker, gestion du temps de parole, relances, questions-réponses, générations d'idées, votes/choix, résumé, prise de température finale
- Le canevas d'aide à l'animation d'une réunion
- Les éléments techniques d'une réunion à distance.

22 – Découvrez les techniques du jeu pour améliorer vos visites guidées



Guides, animateurs.rices,
médiateurs.rices,
personnel en charge de
l'accompagnement des
visiteurs



14 et 16/10
2 jours
de 8h30 à 16h30



Centre Forem Val-Benoît -
Liège

Descriptif :

Comment faire jouer les visiteurs ? Comment les transformer en acteurs de leurs découvertes ? Quelles stratégies ludiques transposer dans ma visite guidée ? Cette formation tentera de vous replonger en enfance, de vous faire remémorer des émotions liées à ces questions et de les transposer à votre pratique dans le but de satisfaire les visiteurs.

Objectifs :

- Découvrir les concepts théoriques et psychologiques liés au jeu
- Les différents jeux et leurs mécanismes
- Comprendre l'utilité du jeu à chaque étape du visiteur
- Réfléchir sur la mise en place de l'utilisation du jeu dans le cadre de son travail
- S'outiller pour concevoir astucieusement ses propres jeux.

Programme :

- Histoire et évolution du jeu à travers le temps
- Psychologie du jeu
- Les jeux et les différents mécanismes
- Exemples de jeux transposables dans le tourisme
- Identification de l'existant sur le terrain
- Construction d'un jeu/ activité ludique
- Méthode interactive : mises en situation basées sur des situations concrètes, expérimentations et études de cas.

23 – Initiation à l’art du conte



Guides, animateurs.rices,
médiateurs.rices, personnel
en charge de
l’accompagnement des
visiteurs



30 et 31/10
2 jours
de 9h à 17h



A déterminer à Liège

Descriptif :

Vous modifiez régulièrement les thématiques de vos visites guidées et animations et vous souhaitez développer vos compétences artistiques pour diversifier vos offres à l’intention des familles ? Venez vous initier à l’interprétation de contes en déambulation et apportez un complément à votre activité de guidage ou de médiation !

Objectifs :

- Identifier repères, tendances actuelles et compétences
- Interpréter un conte en déambulation dans le cadre d’une initiation
- Développer vos compétences en communication en vue de conter lors de vos activités
- Développer votre offre de d’animations et visites guidées au départ du conte.

Programme :

- L’art du conte : composantes et objectifs
- Les différents contes : une large diversité de personnages et de messages
- Des compétences à mobiliser : exercices pratiques
- Activité : quel conte m’approprier ?



24 – Concevoir un espace d'accueil touristique et de vente



Toute personne en charge de la conception ou la gestion des espaces d'accueil et/ou de vente d'un opérateur touristique



4/11
1 jour
de 9h à 17h



Cdc Tourisme
Marche

Descriptif :

Votre espace d'accueil est bien plus qu'un lieu de passage... il est la vitrine de votre structure touristique !

Il est donc important d'aménager vos espace d'accueil et boutique touristiques afin de donner la meilleure image de votre activité et d'offrir à vos visiteurs une expérience touristique cohérente.

Objectifs :

- Comprendre les fonctions clés d'un espace d'accueil et d'une boutique touristiques
- Concevoir, organiser et gérer un espace d'accueil et une boutique touristiques afin d'optimiser l'expérience des visiteurs
- Connaître les tendances et bonnes pratiques en matière d'aménagement de l'espace d'accueil.

Programme :

- Notions fondamentales d'un espace d'accueil efficace : importance de l'accueil dans l'expérience client, rôle et objectifs d'un espace d'accueil et d'une boutique touristiques, et éléments clés d'un lieu accueillant
- Choix des produits, présentation et aménagement en lien avec l'identité de la structure touristique
- Gestion des flux de visiteurs
- Tendances en matière d'aménagement d'espace d'accueil touristique : analyse d'exemples inspirants.

La formation sera participative et pratique : vous serez invité.e à travailler concrètement sur votre espace d'accueil et de vente (apportez plan, photos,...).

25 – Optimisez votre présence sur Facebook – niveau avancé



Toute personne en charge de la communication digitale de sa structure touristique



13/11
1 jour
de 9h à 17h



Cdc Tourisme
Marche

Descriptif :

Premier réseau social au monde, Facebook est encore à l'heure actuelle un outil de communication incontournable pour les professionnels du tourisme. Cette formation avancée vous permettra de perfectionner votre maîtrise et d'exploiter au mieux le potentiel de Facebook pour votre marketing digital.

Objectifs :

- Maximiser la visibilité de sa page et développer sa communauté
- Créer des contenus engageants et adaptés au secteur
- Utiliser la publicité Facebook pour attirer plus de clients
- Analyser et améliorer les performances de sa page.

Programme :

- Optimisation de sa page Facebook : outils de gestion, facteurs clés pour maximiser la visibilité, erreurs à éviter et bonnes pratiques
- Engagement et Relation Client via Facebook
 - Le développement de sa communauté autour de sa marque touristique
 - Les types de contenus efficaces pour le tourisme
 - Les outils et applications pour améliorer vos visuels (Canva, CapCut, ...)
 - La gestion efficace des commentaires et messages privés (Messenger)
 - L'automatisation des réponses aux touristes via un chatbot
- Les publicités Facebook (Facebook Ads) : création d'une campagne, choix des objectifs, ciblage, budget et optimisation des annonces
- Analyse et optimisation des performances : statistiques, analyse de l'efficacité, ROI.

Prérequis :

Gérer un compte Facebook professionnel existant et maîtriser les bases de son fonctionnement.

26 – Gérer les conflits dans un contexte d'accueil touristique



Toute personne en contact
avec la clientèle touristique



20/11
1 jour
de 9h à 17h



Cdc Tourisme
Marche

Descriptif :

La communication entre les chargés d'accueil et la clientèle est parfois compliquée dans le secteur du tourisme et des conflits peuvent apparaître, particulièrement dans un contexte d'exigence accrue en termes de qualité de l'offre et des services.

Objectifs :

Cette formation, théorique mais surtout pratique, vous permettra de faire le point sur votre capacité à gérer les conflits dans un contexte d'accueil des touristes. Elle vous permettra également de découvrir et de mettre en pratique les clés indispensables pour désamorcer et limiter le conflit, maintenir le dialogue et éviter la montée en tension.

Programme :

- Les grands principes de base de la communication verbale et non verbale dans un contexte touristique
- Les grandes phases de progression des situations conflictuelles
- Les styles de résolution de conflits et leurs différents modèles
- Les 5 étapes clés de la résolution de conflits en situation d'accueil
- Mises en situation et exercices pratiques.

27 – Boostez votre présence sur Instagram – niveau avancé



Toute personne en charge de la communication digitale de sa structure touristique



27/11
1 jour
de 9h à 17h



Cdc Tourisme
Marche

Descriptif :

Instagram est un réseau social puissant particulièrement adapté au secteur touristique. Avec une portée mondiale de plus d'un milliard d'utilisateurs actifs par mois, une interactivité importante et un focus sur les visuels, c'est un véritable outil performant pour la promotion de votre offre touristique !

Objectifs :

- Optimiser la présence et la visibilité de votre structure touristique sur Instagram
- Maîtriser les fonctionnalités avancées pour augmenter l'engagement et la portée des posts
- Créer des contenus visuels percutants au service de votre marketing digital.

Programme :

- L'utilisation optimale de la Meta Business Suite pour gagner en efficacité
- Les différents formats et les codes des publications les plus efficaces
- L'optimisation des contenus pour plus d'engagement et de promotion de son offre touristique
- La présentation d'un Feed harmonieux
- La fidélisation de sa communauté
- L'augmentation de sa visibilité grâce à la publicité payante
- La mesure de ses performances grâce aux statistiques
- Les bonnes pratiques et les erreurs à éviter.

Prérequis :

- Avoir un compte Instagram professionnel existant et maîtriser les bases de son fonctionnement.

28 – MOODLE – "Organisation du tourisme" pour s'initier au secteur du tourisme



Toute personne intégrant le
secteur du tourisme



Accessible en permanence
Environ 4 heures (modules
à choisir librement)



Formation en ligne

Descriptif :

Ce Mooc en ligne est disponible pour les travailleurs, demandeurs d'emploi et étudiants, afin de présenter le secteur du tourisme, son poids économique au niveau mondial, mais également en Wallonie, les différentes institutions officielles et associations professionnelles, ainsi qu'un portrait des différents secteurs et sous-secteurs : offices de tourisme, hébergement, attractions touristiques et musées, voyagistes ...

Il est accessible en permanence et peut être consulté de manière modulable. De nombreux petits quizz permettent également de tester ses connaissances. C'est l'outil idéal pour vous initier à l'univers professionnel du tourisme !

Objectifs :

- S'initier au secteur du tourisme
- Connaître les institutions touristiques
- Connaître les différents secteurs du tourisme et leurs spécificités.



Formations à la demande

Vous souhaitez une formation spécifique pour votre entreprise, dans vos locaux, sur votre site ?

Nos activités de formation peuvent être organisées spécifiquement pour vous (groupes de minimum 6 personnes, qui peuvent être de plusieurs structures). Ceci concerne :

- **toutes les formations que nous organisons cette année**
- **toute thématique que vous souhaiteriez proposer.**

Ces formations, organisées pour votre structure, peuvent par ailleurs être entièrement prises en charge par le Fonds 4S (pour les entreprises de la **CP 329**), ainsi que par le Fonds de formation de la Commission paritaire **333**.

Intéressé.e ? N'hésitez pas à prendre contact avec nous !



tourisme.info@forem.be

084 24 09 01



CONTACT

Centre de
compétence
forem | **tourisme**

Parc d'activités du Wex
Rue de la Plaine, 1
6900 Marche-en-Famenne

Tél: 084 24 09 01

Mail: tourisme.info@forem.be

Site web : www.formation-tourisme.be

Suivez-nous sur les réseaux sociaux :

