

Bien savoir former dans le tourisme

L'objectif du formateur est de transmettre, à différents profils, les clés de la compréhension du secteur, mais aussi de leur permettre de monter en compétences et d'évoluer au sein de l'entreprise.

© Thinkstock

i L'avis de la directrice



© Mathieu Perroud

**MARIE ALLANTAZ,
DIRECTRICE GÉNÉRALE
DÉLÉGUÉE DE L'ESCAET**

Le formateur peut évidemment exercer son métier au sein d'écoles ou d'universités, mais on le retrouve autant dans des centres de formation professionnelle, des universités internes créées par des entreprises, qu'au travers de programmes de formation montés par des incubateurs, ou encore de manière indépendante, en tant que consultant. Il peut être présent pareillement dans les entreprises du tourisme. Quel que soit le cadre dans lequel il intervient, il doit avoir une parfaite connaissance de l'industrie actuelle du tourisme et des voyages, mais aussi en comprendre les évolutions passées, son histoire, et identifier les tendances d'évolution futures, notamment en réalisant des travaux de recherche et une veille permanente de l'industrie. Ce que, souvent, les collaborateurs des entreprises ne peuvent faire eux-mêmes. Alors qu'il y a quelques années le recrutement de profils à la « tête bien faite », sortis des écoles généralistes, suffisait aux entreprises pour évoluer, ce n'est plus le cas aujourd'hui. La maîtrise sectorielle et technique est également recherchée. Le rôle du formateur est donc clé pour le secteur, que ce soit dans le cadre de la formation initiale ou professionnelle.

Lorsque l'on évoque le poste de formateur, on pense aux professeurs qui l'occupent au sein d'écoles ou d'universités. C'est effectivement l'une des facettes principales de ce métier, qui consiste à former la nouvelle génération afin qu'elle soit en mesure d'intégrer au mieux le monde professionnel. Pour y parvenir, cinq missions sont essentielles :

- **Transmettre du savoir** comme l'histoire et l'évolution de l'industrie du tourisme et des voyages, les professionnels qui la composent, leurs modes de fonctionnement, leurs spécificités et leurs interactions.
- **Développer des compétences** comme la maîtrise de solutions technologiques, de langues, de pratiques managériales (Webmarketing, achats, organisation d'événements...). C'est souvent cet aspect qui permet à la nouvelle génération de rapidement faire la différence en maîtrisant des outils d'aide et d'optimisation de l'activité. Elle sait en effet exploiter au mieux les logiciels de la suite Office, les derniers outils développés par Google, les récentes fonctionnalités BtoB de Facebook ou de Twitter, les dernières solutions de présentation et de marketing comme les infographies ou la vidéo.
- **Exploiter des capacités** notamment l'analyse, la recherche ou encore la synthèse pour apprendre à mettre en avant ses idées et se faire entendre.
- **Confronter à la réalité** des besoins du marché, en permettant aux étudiants de travailler sur des cas concrets d'entreprises et de répondre à des besoins réels.

i L'avis d'un ancien élève



© Mathieu Perroud

LAURIE LARCHEZ,
FORMATRICE ET DIRECTRICE DE LA FOR-
MATION PROFESSIONNELLE À L'ESCAET

Le formateur doit identifier les connaissances, les manques, les limites et les besoins de celui qu'il forme, étudiant ou professionnel. C'est

un métier qui demande une grande écoute afin de partager et transmettre des connaissances et compétences attendues par les entreprises du tourisme. Ainsi, une maîtrise parfaite du marché est essentielle pour échanger avec les étudiants, mais également les professionnels du tourisme. Aujourd'hui, je transmets mon expertise Marketing/Webmarketing en expliquant, par exemple, comment une agence de voyages en ligne peut acquérir et fidéliser des clients voyageurs. De part mon expérience professionnelle chez un tour-opérateur en ligne et mon expertise, je transmets aux étudiants et aux professionnels des compétences très opérationnelles mais également stratégiques afin qu'ils puissent apporter et aider les entreprises de l'industrie à évoluer.

- **Cadrer le comportement** en apportant des repères. La nouvelle génération doit être au fait du savoir-être professionnel afin d'avoir les clés pour s'intégrer à l'entreprise et faire évoluer au mieux l'industrie existante. Les consommateurs, l'industrie et la société en général évoluant de plus en plus rapidement, le formateur est également amené à accompagner des professionnels. Leurs profils sont divers : ceux qui souhaitent se reconvertir dans notre industrie au travers de la formation continue, ceux qui souhaitent obtenir un diplôme au travers de la VAE (validation des acquis de l'expérience), ceux qui exercent depuis longtemps un métier qui a nettement évolué, et qui veulent mettre à jour leurs compétences, ou encore ceux qui intègrent cette industrie grâce à d'autres savoirs mais à qui il manque l'expertise travel. Ces derniers choisiront d'opter pour la formation professionnelle courte, de quelques jours.

Les atouts pour réussir

#1 L'EXPERTISE SECTEUR

Connaissance et compréhension des évolutions, des spécificités et des besoins de l'ensemble des acteurs de l'industrie du tourisme, qu'ils soient traditionnels ou nouveaux entrants. Veille continue à réaliser sur le marché.

#2 L'EXPERTISE TECHNIQUE

Maîtrise des solutions technologiques adaptées aux pratiques managériales (marketing, gestion de projet, commercial...) et outils annexes tels que le pack Office par exemple.

#3 LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Aisance dans la transmission de savoirs, pédagogie.

#4 LES QUALITÉS PERSONNELLES

Écoute, envie de partager, relationnel, rigueur.

→ L'essentiel de cette formation...

Cursus : Bac + 5, soit après un cursus généraliste, soit après un Master spécialisé type MBA Spécialisé International Travel Management à l'ESCAET.

Salaires : Au départ autour de 30 000 €/an en fonction du type d'organisme dans lequel est rattaché le formateur. L'évolution est rapide.

Opportunités : Évolution du mono-cible vers du multicibles ou alors mono-expertise, vers du multi-expertise. Certains formateurs exercent le métier de consultant afin d'accompagner l'ensemble d'une entreprise.

à consulter

Retrouvez toutes les informations sur la formation sur : www.escaet.fr

