



ORGANISME DE FORMATION RÉFÉRENCÉ



FORMATIONS EN E-TOURISME & E-DISTRIBUTION HÔTELIÈRE

## Catalogue de formation 2021



## NOS FORMATEURS



Clément NADEAU



Clément NADEAU occupe les fonctions de Responsable du Bureau d'études en développement des applicatifs web et de l'e-distribution.

Titulaire d'une Licence en **Informatique Répartie & Mobile** de l'Université de La Rochelle, Clément est en charge du déploiement de nos applications, **Channel Manager**, **Moteur de Réservations** et **PMS**. Il accompagne également les clients pour la mise en place de création de sites internet.



Seddik CHEBAH



Fondateur de l'Agence *Ludifrance* en 2010, Seddik a exercé pendant une quinzaine d'années des fonctions en **Marketing Touristique**. Aujourd'hui, il s'est spécialisé dans le domaine de **l'e-tourisme** et du **Marketing Hôtelier**.

Titulaire d'un Diplôme *DEESMA* en Marketing des Services à l'Institut de Commerce et de Gestion à Paris (ICOGES), Seddik accompagne les hôteliers depuis l'élaboration de l'offre et l'identification des segments clients et du périmètre de ciblage géographique, jusqu'à la mise en oeuvre des campagnes Marketing.



Alexa DEBORDE



Alexa DEBORDE occupe les fonctions de Responsable du Bureau d'études en développement des applicatifs web et de l'e-distribution.

Titulaire d'une Master en **Management des Activités Hôtelières et Touristiques** de l'Université de La Rochelle, Alexa est en charge de la **mise en place de nos applications** auprès de nos clients hôteliers. Elle s'occupe également de la partie après-vente pour répondre aux demandes des client



## ÉDITO

LUDIFRANCE est une Agence Conseil en e-tourisme et en Marketing Hôtelier. L'agence conçoit et commercialise des applications/ logiciels "métiers" en e-distribution hôtelière dédiées aux professionnels du tourisme et de l'hôtellerie (Hôtels, Gîtes, chambres d'hôtes et Résidences de Vacances). L'entreprise accompagne les professionnels du tourisme et de l'hôtellerie dans la [mise en place des outils de gestion et de commercialisation de leurs établissements par internet](#), tels que : [Channel Manager](#), [Moteur de Réservation](#), [PMS](#) et [RMS](#).

LUDIFRANCE intervient sur tout le cycle du projet, depuis la réflexion stratégique, en passant par le développement des applicatifs, leur déploiement jusqu'à la formation et le transfert de compétence.

LUDIFRANCE a développé un pôle de compétence totalement dédié à la [formation et au transfert de compétence](#), afin d'accompagner les hôteliers et leurs salariés pour les faire monter en compétence, jusqu'à la totale maîtrise des outils les plus récents en [e-distribution hôtelière](#).

Vous êtes exploitant d'un Hôtel, Gîte ou Chambre d'hôtes, demandez notre catalogue de formation, nous serons ravis de vous accueillir à nos sessions de formation.

L'équipe pédagogique



## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS



### Modalités d'accès :

L'accès à nos formations peut être initiée, soit par l'employeur, soit à l'initiative du stagiaire avec l'accord de son employeur.

Nos formations sont dispensées en présentiel (dans locaux ou dans vos locaux) ou en distanciel via nos classes virtuelles en ligne.

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

LudiFrance met en place des mesures, afin d'adapter les moyens de la prestation :

Le candidat en situation de handicap doit contacter le référent Handicap pour étudier ensemble la faisabilité du projet pédagogique : [formation@ludifrance.fr](mailto:formation@ludifrance.fr)

Les locaux et salles de formation de LudiFrance sont adaptés aux personnes à mobilité réduite pour d'éventuels rendez-vous physiques avec l'équipe pédagogique ou le service administratif.



### Délais d'accès :

Après la réception de votre demande, nous vous proposerons plusieurs dates pour votre sessions de formation, selon votre besoin. Nous sommes en capacité de réaliser votre formation dans un délai maximal d'un mois.



### Modalités de financement:

Nous vous précisons lors de nos échanges téléphoniques les sources de financement possibles.

## APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Notre approche pédagogique repose sur 3 étapes essentielles à la réussite de votre parcours de formation:



### AVANT LA SESSION DE FORMATION

- 1 Entretien préalable avec chaque stagiaire, **questionnaire pré-stage** : formation initiale, fonction exercée à l'hôtel et recueil des besoins en formation.
- 2 Elaboration du **Plan de Formation** et du **Programme de Formation** en tenant compte des besoins en formation et des attentes des stagiaires.
- 3 Elaboration des **outils pédagogiques** et du Kit de simulation en tenant compte de la configuration et des caractéristiques des hôtels d'où sont issus les stagiaires.



### PENDANT LA SESSION DE FORMATION

- 1 **Ateliers de simulation** des situations d'actions caractéristiques vécues dans le cadre de l'exercice de la fonction en hôtel.
- 2 **Monitoring** via des exercices de simulation ou de reproduction des situations vécues en hôtel.
- 3 **Mise en situation et pratique** à tour de rôle des modes opératoires acquis en formation, monitoring et simulation des incidents critiques (no show, surbooking ...)



### APRÈS LA SESSION DE FORMATION

- 1 **Remplissage du questionnaire d'auto évaluation** en fin de session de formation
- 2 **Rappel des modalités de suivi** dans le cadre des sessions périodiques de téléassistance
- 3 **Obtention de l'attestation de fin de formation**



## INFORMATIONS :



**Durée de formation :** 7 heures sur 1 ou 2 jours



### Objectifs

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Connaître le profil de vos clients, les cibler et anticiper les demandes de réservations
- Appliquer une tarification distribuée en fonction des données calendaires de votre destination.
- Comprendre, exploiter et optimiser les indicateurs de performances internes
- Mettre en place un processus de veille tarifaire



### Tarifs :

**Tarif inter-entreprises (\*) :** 1 050,00€ HT/ Jour (7h)

**Tarif intra-entreprise (\*) :** 900,00€ HT/ Jour (7h)

**Tarif télé-formation :** 840,00€ HT/Jour (7h)

Le tarif comprend la formation pour un seul stagiaire. Le coût par stagiaire supplémentaire est de 215,00€ HT/jour.

(\*) Nos tarifs s'entendent hors frais de vie, ils sont facturés sur justificatifs (hôtel +repas+frais de déplacement)



### Présentation

À l'ère du client hyperconnecté, des segments clients aux profils de consommateurs hétérogènes et des canaux de distribution variés, le recours à des outils d'aide à la prise de décision en matière de stratégie tarifaire à adopter devient une nécessité impérieuse dans le secteur de l'hôtellerie.

Cette session de formation rappelle les fondamentaux du Revenue Management et les meilleures pratiques en matière de tarification distribuée pour l'optimisation du RevPAR, du Taux d'occupation, par conséquent du chiffre d'affaires d'un établissement hôtelier.



### Délais d'accès :

Date de formation au plus tard un mois après la date de votre demande



### Prérequis :

Première expérience professionnelle dans le secteur de l'hôtellerie en Marketing/ Vente.

La vérification des prérequis sera vérifiée via un questionnaire avant la session de formation.



### Public :

Propriétaire et/ou directeur d'hôtel, responsable de réception, réceptionniste, veilleur de nuit.



### Accessibilité :

Cette formation présente toutes les conditions nécessaires pour l'accueil et l'accès des publics en situation de handicap.



### Formateurs :

La formation sera assurée par Seddik CHEBAH, Chef de Projet en Marketing Hôtelier



### Méthodes d'évaluation :

A la fin de la formation, un questionnaire d'auto-évaluation des connaissances est remis au stagiaire. Le stagiaire va pouvoir apprécier l'atteinte des différents objectifs de la formation. Les connaissances et compétences sont évaluées selon 3 critères : acquis, en cours d'acquisition, non acquis.

A l'issue de la formation une attestation de la fin de formation vous sera délivrée.



### Méthodes pédagogiques mobilisées :

- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant la formation.
- La formation est constituée d'apports théoriques, de démonstrations et de mises en pratique basées sur des exercices et des cas concrets pour faciliter la compréhension des stagiaires.



# PLAN DE FORMATION :

## Le marché de l'Hôtellerie en France

- Repères statistiques et chiffres de l'hôtellerie en France,
- Qui sont les segments clients de l'hôtellerie,
- Focus sur les clientèles affaires, clientèles du tourisme d'agrément et clientèles du tourisme de santé,
- Décryptage du comportement du consommateur 2.0.

## Canaux de distribution de l'offre Hôtelière

- GDS, IDS, Tour Operators, les grossistes, les agences de voyages offline,
- Les Agences de Voyages par Internet (OTA's),
- Les Comités d'entreprises et Clubs seniors,
- Les entreprises, via les offre corporate (Offres séjours affaires/soirées étape),
- Le site Internet : comment tirer parti de son site internet et du moteur de réservation direct,
- Page Facebook : comment construire sa visibilité et fédérer une communauté de fans autour de sa page facebook.

## Maîtriser sa distribution.

- Intégrer la variation de la demande et le facteur de saisonnalité dans la construction de sa grille tarifaire
- Comment garder la maîtrise sur la négociation de son offre corporate et des allotements affectés aux OTA's.

## Le Yield management

- Historique de l'e-distribution hôtelière, outils et méthodes, définitions, et glossaire du Revenue Management. Rappel des indicateurs de performance principaux (TO, RevPAR, BAR, Pick-up...).
- Apprendre à articuler les 3 phases du Yield management **Analyse, Prévision** et **Recommandation Tarifaire**,
- Comment construire des classes tarifaires ciblées pour chaque micro-marché (classe Yield) pour optimiser son RevPAR. Décryptage de l'approche Open Pricing.

## Bâtir une tarification distribuée

- Segmentation et **Analyse** des segments clients,
- Identification et **Anticipation** des attentes des clients pour délivrer le bon prix au bon moment et à la bonne cible.
- Exploitation les historiques de fréquentation issus de son **PMS** et/ou **RMS** pour avoir une bonne lisibilité de ses pick-up périodiques et induire la bonne **recommandation** tarifaire à appliquer en conséquence.

## Diversifier son e-distribution : un segment = un canal

- Une allocation des chambres et une tarification par canal de distribution : réservations directes, OTA, TO, grossistes, clients 'Corporate' directs etc.),
- Tenir compte des données calendaires (vacances, week-end, ponts, événements de type congrès, spectacle, sport et festivals) dans la mise en place de sa politique tarifaire appliquée aux différents segments.

## INFORMATIONS :

- Durée de formation :** 7 heures sur 1 ou 2 jours
- Objectifs**
- A l'issue de la formation, vous serez capable de :
- Gérer votre planning : consultation et création de réservations
  - Gérer la réception : arrivées, départs, facturation, encaissements
  - Gérer l'état de vos chambres (ménage) : visualisation en temps réel, planning, incidents
  - Modifier votre grille tarifaire et tarifs par périodes
  - Consulter, analyser et exporter vos statistiques et données comptable.
- Tarifs :**
- Tarif inter-entreprises (\*) :** 1 050,00€ HT/ Jour (7h)  
**Tarif intra-entreprise (\*) :** 900,00€ HT/ Jour (7h)  
**Tarif télé-formation :** 840,00€ HT/Jour (7h)
- Le tarif comprend la formation pour un seul stagiaire. Le coût par stagiaire supplémentaire est de 215,00€ HT/jour.
- (\*) Nos tarifs s'entendent hors frais de vie, ils sont facturés sur justificatifs (hôtel +repas+frais de déplacement)
- Présentation**
- Votre PMS (Property Management System) est votre logiciel hôtelier principal, vous permettant d'exploiter efficacement votre hôtel.
- Cette formation vous permettra de tirer parti du potentiel de votre PMS et des fonctionnalités avancées qui vous permettront de garder la maîtrise de l'exploitation de votre hôtel et d'avoir une vision globale de vos flux de réservations, depuis l'enregistrement de la réservation, jusqu'au check-out du client.
- Délais d'accès :**
- Date de formation au plus tard un mois après la date de votre demande
- Prérequis :**
- Première expérience professionnelle dans le secteur de l'hôtellerie en Marketing/ Vente.  
 La vérification des prérequis sera vérifiée via un questionnaire avant la session de formation.
- Public :**
- Propriétaire et/ou directeur d'hôtel, responsable de réception, réceptionniste, veilleur de nuit.
- Accessibilité :**
- Cette formation présente toutes les conditions nécessaires pour l'accueil et l'accès des publics en situation de handicap.
- Formateurs :**
- La formation sera assurée par Clément NADEAU et/ ou Alexa DEBORDE
- Méthodes d'évaluation :**
- A la fin de la formation, un questionnaire d'auto-évaluation des connaissances est remis au stagiaire. Le stagiaire va pouvoir apprécier l'atteinte des différents objectifs de la formation. Les connaissances et compétences sont évaluées selon 3 critères : acquis, en cours d'acquisition, non acquis.
- A l'issue de la formation une attestation de la fin de formation vous sera délivrée.
- Méthodes pédagogiques mobilisées :**
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant la formation.
  - La formation est constituée d'apports théoriques, de démonstrations et de mises en pratique basées sur des exercices et des cas concrets pour faciliter la compréhension des stagiaires.

# PLAN DE FORMATION :

## A propos de la distribution hôtelière

- Schéma de distribution (source des réservations), outils (hôtel, OTA, site internet, channel manager, moteur de réservation, PMS, etc.),
- Le rôle du PMS et sa liaison avec les autres outils hôteliers (channel manager, moteur de réservation, e-réputation, yield management).

## Configuration générale

- Gestion de vos types de chambres et numéros de chambres,
- Gestion de vos régimes (lignes tarifaires) et règles automatiques,
- Personnalisation des listes déroulantes (provenance du clients, groupes de clients, origines de réservation,
- Gestion des articles et catégories d'articles,
- Paramétrage de packages,
- Personnalisation de modèles d'email automatiques (confirmation réservation, pré-réservation, post-séjour,
- Gestion des utilisateurs et droits.

## Gestion de votre planning

- Déplacement sur le planning,
- Prendre et confirmer une réservation, gestion des arrhes, Check-in et check-out,
- Ajouter des extras à une réservation.
- Fiche d'accueil et rooming list

## Gestion de votre facturation

- Facturer un client
- Visualiser les factures et gestion débiteurs
- Ventilation et fusion de factures

## Gestion du ménage

- Consulter l'état de vos chambres, imprimer le planning
- Gestion de l'état des chambres et des incidents

## Gestion des clients (cardex)

- Rechercher et consulter un client
- Création de fiches clients
- Export de la base clients

## Gestion de vos tarifs

- Création de grilles et périodes tarifaires
- Edition de vos tarifs

## Comptabilité

- Exploitation des rapports disponibles (CA, TVA, extras, encaissements, etc.)
- Exportation du FEC (Fichier d'Export Comptable) pour l'import dans votre logiciel comptable

## Statistiques

- Statistiques hôtel
- Statistiques clients
- Statistiques articles
- Chiffre d'affaire

## INFORMATIONS :



**Durée de formation :** 7 heures sur 1 ou 2 jours

**Objectifs**

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Consulter les réservations issues de tous vos canaux
- Créer des offres promotionnelles
- Augmenter le volume de vos réservations directes
- Suivre les tarifs pratiqués par vos concurrents
- Analyser et optimiser les statistiques de votre établissement

**Tarifs :**

**Tarif inter-entreprises (\*) :** 1 050,00€ HT/ Jour (7h)

**Tarif intra-entreprise (\*) :** 900,00€ HT/ Jour (7h)

**Tarif télé-formation :** 840,00€ HT/Jour (7h)

Le tarif comprend la formation pour un seul stagiaire. Le coût par stagiaire supplémentaire est de 215,00€ HT/jour.

(\*) Nos tarifs s'entendent hors frais de vie, ils sont facturés sur justificatifs (hôtel +repas+frais de déplacement)

**Présentation**

Le **Channel Manager** et le **Moteur de Réservation** sont des outils indispensables pour votre e-distribution. Le Channel Manager vous permet de gérer l'ensemble de vos canaux de vente en un clic, depuis un seul planning. Le moteur de réservation vous permet de développer vos ventes en direct, depuis votre site internet.

Cette formation vous permettra d'utiliser efficacement votre **Channel Manager** et **Moteur de Réservation**.

**Délais d'accès :**

Date de formation au plus tard un mois après la date de votre demande

**Prérequis :**

Première expérience professionnelle dans le secteur de l'hôtellerie en Marketing/ Vente.

La vérification des prérequis sera vérifiée via un questionnaire avant la session de formation.

**Public :**

Propriétaire et/ou directeur d'hôtel, responsable de réception, réceptionniste, veilleur de nuit.

**Accessibilité :**

Cette formation présente toutes les conditions nécessaires pour l'accueil et l'accès des publics en situation de handicap.

**Formateurs :**

La formation sera assurée par Clément NADEAU et/ou Alexa DEBORDE

**Méthodes d'évaluation :**

A la fin de la formation, un questionnaire d'auto-évaluation des connaissances est remis au stagiaire. Le stagiaire va pouvoir apprécier l'atteinte des différents objectifs de la formation. Les connaissances et compétences sont évaluées selon 3 critères : acquis, en cours d'acquisition, non acquis.

A l'issue de la formation une attestation de la fin de formation vous sera délivrée.

**Méthodes pédagogiques mobilisées :**

- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant la formation.

- La formation est constituée d'apports théoriques, de démonstrations et de mises en pratique basées sur des exercices et des cas concrets pour faciliter la compréhension des stagiaires.

# PLAN DE FORMATION :

## A propos de la distribution hôtelière

- Schéma de distribution (source des réservations), intervenants et outils (hôtel, OTA, site internet, channel manager, moteur de réservation, PMS, etc.).
- Rôle d'un Channel Manager : gestion de vos canaux de distribution centralisée.
- Rôle d'un Moteur de réservation : recevez des réservations sans commission depuis votre site internet.

## Paramétrage de votre extranet

- Types de chambres
- Lignes tarifaires

## Gestion de votre planning

- Accès au planning : par mois, par période personnalisée
- Mise à jour de vos tarifs et disponibilités depuis votre planning
- Mise à jour en masse pour une plage de dates
- Mise en place de restrictions (Minimum Stay, Close to Arrival, Close to Departure)
- Mise en place de fermetures partielles en fonction des canaux de distribution
- Création et édition de règles de calcul automatiques
- Visualisation de l'historique des modifications

## Moteur de réservation

- Paramétrage des suppléments
- Création d'offres promotionnelles
- Gestion des meta-search

## Gestion de vos réservations

- Filtrage et accès à la liste des réservations
- Accès au détail d'une réservation, affichage de la CB du client

## Règles Revenue Manager

- Principe et différents types de règles
- Création et paramétrage des règles
- Vérification de l'application des règles et historique

## Veille Concurrentielle

- Mapping de vos types de chambres et lignes tarifaires avec ceux de vos concurrents
- Lancement d'une veille tarifaire, explication et interprétation du résultat

## Chat

Utilisation d'un chat sur votre moteur de réservation, permettant de répondre aux questions de vos clients en temps réel.

## Statistiques

- Présentation des différents rapports, filtrage
- Export sur Excel (fichier CSV)

## Quelques Références Clients

