

01 Programmes de formation 2025

09/12/2024

Auteur : FG/EC/MP/NR

Sommaire

1	Prendre en main et administrer l'application avizi : formation initiale administrateur	3
1.1	Programme.....	3
1.2	Objectifs pédagogiques.....	4
1.3	Public visé.....	4
1.4	Prérequis.....	4
1.5	Modalités pédagogiques.....	4
1.6	Moyens et supports pédagogiques.....	4
1.7	Conditions d'organisation.....	4
1.8	Durée de la formation.....	4
2	Utiliser l'application avizi au quotidien : formation initiale utilisateurs à l'accueil	4
2.1	Programme.....	4
2.2	Objectifs pédagogiques.....	5
2.3	Public visé.....	5
2.4	Prérequis.....	5
2.5	Modalités pédagogiques.....	6
2.6	Moyens et supports pédagogiques.....	6
2.7	Conditions d'organisation.....	6
2.8	Durée de la formation.....	6
3	Utiliser l'application avizi au quotidien : perfectionnement utilisateurs à l'accueil	7
3.1	Programme.....	7
3.2	Objectifs pédagogiques.....	7
3.3	Public visé.....	7
3.4	Prérequis.....	7
3.5	Modalités pédagogiques.....	8
3.6	Moyens et supports pédagogiques.....	8
3.7	Conditions d'organisation.....	8
3.8	Durée de la formation.....	8
4	Exploiter les fonctionnalités e-marketing d'avizi : formation initiale	9
4.1	Programme.....	9
4.2	Objectifs pédagogiques.....	10
4.3	Public visé.....	10
4.4	Prérequis.....	10
4.5	Modalités pédagogiques.....	10
4.6	Moyens et supports pédagogiques.....	10
4.7	Conditions d'organisation.....	10
4.8	Durée de la formation.....	10
5	Exploiter les fonctionnalités e-marketing d'avizi : formation de perfectionnement	11
5.1	Programme.....	11
5.2	Objectifs pédagogiques.....	11
5.3	Public visé.....	11
5.4	Prérequis.....	12
5.5	Modalités pédagogiques.....	12
5.6	Moyens et supports pédagogiques.....	12
5.7	Conditions d'organisation.....	12
5.8	Durée de la formation.....	12
6	Formations sur-mesure	12

1 Prendre en main et administrer l'application avizi : formation initiale administrateur

1.1 Programme

- Découvrir l'application et ses principes de fonctionnement
 - Présentation de l'écosystème d'avizi
 - Visite guidée de l'application : se connecter, découvrir le menu principal, présentation généraliste des fonctionnalités de la plateforme
 - Présentation de l'écran de saisie standard et des éléments à configurer
 - Découverte du traitement des demandes
 - Présentation des outils d'aide aux utilisateurs : documentation en ligne et feedback tracker
 - Découverte du concept de réseau d'accueil (le cas échéant) : partage des brochures, de l'historique des contacts en commun et des statistiques de fréquentation
- Administrer l'application
 - Déterminer les sous-thématiques (éventuellement les tags), sous-profil et ordre des pays mis en avant**
 - Gérer son entité et ses bureaux d'information touristique : créer ses bureaux d'information touristique*. Exercices pratiques.
 - Gérer ses utilisateurs : comprendre et administrer les différents droits, rôles et permissions. Créer et modifier des comptes utilisateurs, attribuer des droits. Exercices pratiques.
 - Créer ses documentations, gérer ses stocks de brochures, les partager au sein du réseau d'accueil (le cas échéant) : créer / modifier des documentations distribuées à l'accueil, télécharger les versions numériques des brochures. Activer / désactiver des documentations en fonction de ses BIT*. Exercices pratiques.
 - Mettre en page et gérer ses différents modèles de réponse email et courrier : réponse type à une demande de brochures, réponse type à une demande simple, réponse type à une demande formulée depuis le site web, confirmation de consentement (double opt-in) Exercices pratiques.
 - Comprendre la sur-qualification des contacts privés, des contacts professionnels et des demandes (critères Qualif+), créer et administrer ses critères Qualif+, retrouver comment les exploiter sur l'écran de saisie, dans les exports, ... Exercices pratiques.
 - Savoir exporter les données du logiciel et consulter les statistiques de fréquentation
 - Comprendre le fonctionnement des imports de contacts (privés / professionnels) et de réservations*
 - Comprendre le fonctionnement de la passerelle B2B en vue de sa mise en place post formation*
 - Savoir configurer et installer des widgets sur son site Internet ou autre plateforme
 - Savoir configurer et diffuser des questionnaires

**selon options retenues*

*** uniquement pour les utilisateurs hors réseau d'accueil*

1.2 Objectifs pédagogiques

- Savoir configurer le logiciel avizi en fonction des besoins de sa structure
- Comprendre les règles de gestion de l'outil
- Savoir gérer ses documentations
- Savoir gérer ses courriers et e-mails types
- Savoir qualifier sa clientèle : profils, origine, centres d'intérêts, etc.
- Savoir suivre la fréquentation des différents points d'accueil
- Intégrer avizi à votre éco-système numérique

1.3 Public visé

Directeur d'OTSI, responsable GRC, responsable d'accueil d'OTSI ou profil marketing ou Emarketing.

1.4 Prérequis

- Maîtrise d'Internet
- Maîtrise d'une suite bureautique type MS Office

1.5 Modalités pédagogiques

- Apports théoriques
- Illustration par l'exemple
- Mises en situation
- Travaux pratiques (mise en œuvre des acquis théoriques)

1.6 Moyens et supports pédagogiques

- Tous moyens pédagogiques jugés opportuns par le formateur

1.7 Conditions d'organisation

Nombre maximum de participants à distance : 4 personnes
Formation en intra ou en inter (2 structures maximum)

1.8 Durée de la formation

⇒ 10,5 heures, réparties sur 3 demi-journées sur une période d'une dizaine de jours

2 Utiliser l'application avizi au quotidien : formation initiale utilisateurs à l'accueil

2.1 Programme

- Découvrir l'application et ses principes de fonctionnement

- Visite guidée de l'application : se connecter, découvrir le menu principal, présentation généraliste des fonctionnalités de la plateforme.
- Saisir et qualifier une demande à partir de l'interface de saisie standard. Exercices pratiques.
 - Rechercher et sélectionner une ou plusieurs documentations, gestion du multilingue
 - Générer une documentation à la demande depuis le SIT local*
 - Qualifier la demande à l'aide de thématiques et sous-thématiques
 - Saisir les informations liées au contact
 - Critères anonymes : profil du visiteur, nombre de personnes, pays d'origine / langue d'expression, mode de contact et mode de réponse.
 - Contact nommé : saisir un contact nommé, utiliser le moteur de suggestions, utiliser les « smart address », renseigner une période de présence sur le territoire, collecter le consentement (opt-in) et proposer des abonnements à des listes de diffusion thématiques*
 - Saisir et gérer des contacts professionnels*
 - Saisir des critères Qualif+
- Configurer une ou plusieurs saisies de demandes personnalisées, les partager avec d'autres utilisateurs*
Exercices pratiques.
- Traiter des demandes
 - Générer des courriers d'accompagnement à partir de modèles prédéfinis.
 - Gérer les demandes en fonction de leurs statuts.Exercices pratiques.
- Consulter l'historique d'un contact : comprendre le fonctionnement de la timeline, parcourir l'historique d'un contact avec le réseau d'accueil, consulter ses réservations, demandes, réactions à des campagnes marketing*.
Exercices pratiques.
- Comprendre et manipuler le module de dédoublement : dédoubler sa base de contacts et fusionner des doublons.
Exercices pratiques.
- Créer des rappels et des tâches*
- Consulter et éditer ses statistiques de fréquentation.

**selon options retenues*

2.2 Objectifs pédagogiques

- Savoir saisir et traiter les demandes d'informations et de brochures touristiques reçues par différents canaux (accueil, téléphone, mail, site Internet, etc.)
- Savoir qualifier sa clientèle : profils, origine, centres d'intérêts, etc.
- Savoir gérer sa base de données de contacts (privés ou professionnels)*
- Savoir suivre la fréquentation de vos différents points d'accueil

2.3 Public visé

Responsable d'accueil d'OTSI, personnel d'accueil d'OTSI

2.4 Prérequis

- Maîtrise d'Internet
- Maîtrise d'une suite bureautique type MS Office

2.5 Modalités pédagogiques

- Apports théoriques
- Illustration par l'exemple
- Mises en situation
- Travaux pratiques (mise en œuvre des acquis théoriques)

2.6 Moyens et supports pédagogiques

- Tous moyens pédagogiques jugés opportuns par le formateur.

2.7 Conditions d'organisation

- Nombre maximum de participants à distance : 6 personnes
- Formation en intra ou en inter (2 structures maximum)

2.8 Durée de la formation

7 heures, réparties sur une journée complète ou 2 demi-journées d'une même semaine

3 Utiliser l'application avizi au quotidien : perfectionnement utilisateurs à l'accueil

3.1 Programme

- Saisir et qualifier une demande à partir de l'interface de saisie standard. Exercices pratiques.
 - Rechercher et sélectionner une ou plusieurs documentations, gestion du multilingue
 - Générer une documentation à la demande depuis le SIT local*
 - Qualifier la demande à l'aide de thématiques et de sous-thématiques
 - Saisir les informations liées au contact
 - Critères anonymes : profil du visiteur, nombre de personnes, pays d'origine / langue d'expression, mode de contact et mode de réponse.
 - Contact nommé : saisir un contact nommé, utiliser le moteur de suggestions, utiliser les « smart adress », renseigner une période de présence sur le territoire, collecter le consentement (opt-in) et proposer des abonnements à des listes de diffusion thématiques*
 - Saisir et gérer des contacts professionnels*
 - Saisir des critères Qualif+
 - Configurer une ou plusieurs saisies de demande personnalisées, les partager avec d'autres utilisateurs *
- Exercices pratiques.
- Traiter des demandes.
 - Générer des courriers d'accompagnement à partir de modèles prédéfinis.
 - Gérer les demandes en fonction de leurs statuts.
 - Consulter l'historique d'un contact : comprendre le fonctionnement de la timeline, parcourir l'historique d'un contact avec le réseau d'accueil, consulter ses réservations, demandes, réactions à des campagnes marketing*.
- Exercices pratiques.
- Créer des rappels et des tâches*

**selon options retenues*

3.2 Objectifs pédagogiques

- Savoir saisir et traiter les demandes d'informations et de brochures touristiques reçues par différents canaux (accueil, téléphone, mail, site Internet, etc.)
- Savoir qualifier sa clientèle : profils, origine, centres d'intérêts, etc.
- Savoir gérer sa base de données de contacts (privés ou professionnels)*

3.3 Public visé

Responsable d'accueil d'OTSI, personnel d'accueil d'OTSI

3.4 Prérequis

- Maîtrise d'internet
- Maîtrise d'une suite bureautique type MS Office
- Avoir suivi la formation initiale utilisateurs ou une formation avizi en interne
- Avoir déjà utilisé avizi à l'accueil

3.5 Modalités pédagogiques

- Apports théoriques
- Illustration par l'exemple
- Mises en situation
- Travaux pratiques (mise en œuvre des acquis théoriques)

3.6 Moyens et supports pédagogiques

- Tous moyens pédagogiques jugés opportuns par le formateur.

3.7 Conditions d'organisation

- Nombre maximum de participants à distance : 6 personnes
- Formation en intra uniquement

3.8 Durée de la formation

4 heures (1 demi-journée)

4 Exploiter les fonctionnalités e-marketing d'avizi : formation initiale

4.1 Programme

- Inscrire un contact à une campagne
 - Comprendre les mécanismes d'opt-in / d'opt-out
 - Inscrire un contact à une liste de diffusion lors de la saisie de demande
 - Inscrire un contact à une liste de diffusion depuis sa fiche contact
 - Abonner un contact à une campagne ciblée lors de la saisie de demande
 - Abonner un contact à une campagne ciblée depuis sa fiche contact
- Exercices pratiques
- Comprendre les différents types de campagnes :
 - Comprendre la différence entre campagne ciblée et liste de diffusion
 - Créer une liste de diffusion
 - Créer un ciblage selon différents critères (vue globale) : Profils, thématiques, documentations reçues, dates de séjour, nombre de visites sur le territoire, nombre de jours de présence, origine géographique, critères qualif+...
- Exercices pratiques
- Créer une campagne de ré-optin (resolliciter le consentement de vos contacts)
 - Comprendre la finalité d'une campagne de ré-optin
 - Créer et expédier une campagne de ré-opt-in
 - Relancer une campagne en ciblant les contacts n'ayant pas répondu à la première sollicitation.
- Créer une campagne emailing :
 - Créer un routage ponctuel
 - Créer un contenu HTML avec l'éditeur avizi
 - Envoyer le routage
 - Découvrir les retours statistiques du routage : Taux d'ouverture, timeline, prospects, usage, clics,...
 - Comprendre le principe des récurrences d'envoi
- Exercices pratiques
- Créer une campagne SMS (*selon besoins*) :
 - Créer un routage ponctuel
 - Saisir un contenu de SMS
 - Envoyer le routage
 - Découvrir les retours statistiques du routage : Délivrabilité, prospects
- Exercices pratiques
- Créer une campagne courrier (*selon besoins*) :
 - Créer un routage ponctuel
 - Préparer un courrier
 - Envoyer le routage
 - Découvrir les retours d'informations sur la timeline du contact
- Exercices pratiques
- Créer un questionnaire
 - Présentation du module questionnaire et des différents types de questionnaires
 - Création d'un nouveau questionnaire utilisation du questionnaire dans une campagne emailing
 - Consulter les résultats du questionnaire
- Exercices pratiques

4.2 Objectifs pédagogiques

- Savoir mettre en place votre relation client avec avizi
- Devenir autonome dans l'envoi de campagnes emailing (et sms, courriers selon les besoins)
- Savoir animer votre base de contact en accord avec leurs centres d'intérêt
- Savoir créer et diffuser des questionnaires (de satisfaction, d'invitations, etc.)
- Savoir analyser les retombées de vos communications

4.3 Public visé

Responsable numérique, chargé de communication, ou autre profil marketing ou Emarketing

4.4 Prérequis

- Maîtrise d'internet
- Maîtrise d'une suite bureautique type MS Office

4.5 Modalités pédagogiques

- Apports théoriques
- Illustration par l'exemple
- Mises en situation
- Travaux pratiques (mise en œuvre des acquis théoriques)

4.6 Moyens et supports pédagogiques

- Tous moyens pédagogiques jugés opportuns par le formateur.

4.7 Conditions d'organisation

- Nombre maximum de participants à distance : 4 personnes
- Formation en intra ou en inter (2 structures maximum)

4.8 Durée de la formation

⇒ 7 heures, réparties sur 2 demi-journées d'une même semaine

5 Exploiter les fonctionnalités e-marketing d'avizi : formation de perfectionnement

5.1 Programme

- Revoir les notions d'inscription d'un contact à une campagne
 - Comprendre les mécanismes d'opt-in / d'opt-out
 - Comprendre la différence entre campagne ciblée et liste de diffusion
 - Inscrire un contact à une liste de diffusion lors de la saisie de demande
 - Inscrire un contact à une liste de diffusion depuis sa fiche contact
 - Abonner un contact à une campagne ciblée lors de la saisie de demande
 - Abonner un contact à une campagne ciblée depuis sa fiche contact
 - Comprendre les désinscriptions automatiques

Exercices pratiques

- Optimiser la qualification de sa base de contacts (privés et professionnels)
 - Personnaliser la page de préférence d'abonnement
 - Optimiser les paramétrages des widgets, des questionnaires
 - Qualifier sa base de contacts au fur et à mesure des envois d'emails*
- Créer des campagnes emailings faisant appel à des ciblage avancés :
 - Créer un ciblage avancé, selon différents critères (vue détaillée des ciblage possibles) : profils, thématiques, documentations reçues, dates de séjour, nombre de visites sur le territoire, nombre de jours de présence, origine géographique, critères qualif+...
 - Créer un routage récurrent
 - Créer un contenu HTML avec l'éditeur avizi
 - Envoyer le routage
 - Découvrir les retours statistiques du routage : Taux d'ouverture, timeline, prospects, usage, clics,...

Exercices pratiques

- Comprendre les fonctionnalités avancées de l'éditeur avizi
 - Créer et utiliser des modèles internes d'emails*
 - Créer et utiliser des blocs dynamiques*
 - Mettre en place et utiliser de la fusion de fiches SIT au sein des emails**

**selon options retenues*

***mise en place soumise à un crédit d'heures d'assistance technique spécifique*

5.2 Objectifs pédagogiques

- Mettre en place votre relation client
- Devenir autonome dans l'envoi de campagnes emailing avancées
- Uniformiser vos communications emailing à la charte de votre structure
- Animer votre base de contact en accord avec leurs centres d'intérêt
- Contextualiser vos communications
- Analyser les retombées de vos communications

5.3 Public visé

Responsable numérique, chargé de communication, ou autre profil marketing ou Emarketing

5.4 Prérequis

- Maîtrise d'internet
- Maîtrise d'une suite bureautique type MS Office
- Avoir suivi la formation initiale utilisateurs ou une formation avizi en interne
- Avoir déjà utilisé avizi à l'accueil

5.5 Modalités pédagogiques

- Apports théoriques
- Illustration par l'exemple
- Mises en situation
- Travaux pratiques (mise en œuvre des acquis théoriques)

5.6 Moyens et supports pédagogiques

- Tous moyens pédagogiques jugés opportuns par le formateur.

5.7 Conditions d'organisation

- Nombre maximum de participants à distance : 4 personnes
- Formation en intra uniquement

5.8 Durée de la formation

⇒ 7 heures (2 demi-journées)

6 Formations sur-mesure

Notre équipe de formatrices vous propose également toute l'année des formations sur-mesure.

Pour définir vos besoins et obtenir un devis, contactez-nous à l'adresse formations@avizi.fr