

Toutes nos formations sont modulables et déclinables en session intra-entreprise ou en individuel, en présentiel ou à distance.

Nous consulter pour définir des dates et pour construire votre parcours sur mesure.

Nos formations

(finançables par les fonds de formation)

Actions de formations opérationnelles (liste non exhaustive)	A partir de	Modalités d'intervention	Effectif par session
Protocole d'accueil et training des équipes en situation	1,5 journées	Présentiel	3 à 5 maximum
Pratique des tableaux de bord sur Excel	1 journée	Présentiel, à distance	6 maximum
Pratique Excel fonctions avancées et Macros	2 journées	Présentiel, à distance	3 maximum
Management des équipes	1,5 journées	Présentiel, à distance	6 maximum
Techniques de vente des équipes et optimisation des performances commerciales	2-2,5 journées	Présentiel	8 maximum
Animer son réseau de socio-professionnels	1 journée	Présentiel	5 à 8 maximum
Prendre en main la démarche qualité de son Office de Tourisme	2 modules de 7 heures	Présentiel, à distance	5 à 8 maximum

1

Formation au protocole d'accueil et training des équipes en situation

PUBLIC DE LA FORMATION

Personnels des Offices de tourisme

PRÉ REQUIS

Conseillers en séjour

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

1. Prendre conscience de la mission d'accueil et du rôle de l'accueillant
2. Adapter son comportement pour optimiser son accueil
3. Obtenir des techniques et astuces pour mieux accueillir

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Journée 1 Apport théorique : Diagnostic de l'accueil actuel & Techniques de communication

- ❖ Analyse, forces, contraintes liées aux conditions d'accueil actuel
- ❖ Techniques de communication et de transmission de l'information
- ❖ Exemples pratiques
- ❖ Echanges, réflexions sur les problématiques rencontrées

Journée 2 Application : Supervision et mise en pratique des techniques

- ❖ Supervision des équipes en situation d'accueil avec de "vrais" visiteurs
- ❖ Débriefing individuel sur les actions à engager pour optimiser les performances

MOYENS PERMETTANT L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

- Formation en présentiel
- Apports théoriques de concepts et méthode participative
- Jeux d'évaluation et questionnaire de satisfaction en fin de formation
- Remise de supports pédagogiques numériques

MODALITES D'EVALUATION DE LA FORMATION

- Evaluation tout au long de la formation au travers d'exercices de validation des connaissances, de mises en situation et de quizz
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation

VALIDATION DE LA FORMATION

Certificat de réalisation
Feuille d'émargement
Evaluation et synthèse des acquis

MODALITES D'ACCES

Durée : 1.5 journées
Horaires : 9h-12h30 et 14h-17h30
Lieu : formation en intra
Effectif : de 3 à 5 maximum
Dates : à définir
Délai d'accès : sous un mois maximum

Accessibilité :

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous recommandons de nous contacter avant votre inscription. Nous pourrions ainsi vous détailler les possibilités d'accueil pour vous permettre de suivre la formation ou vous orienter si besoin vers les structures spécialisées.

TARIF

40 à 60 € HT/heure/personne en fonction du nombre de participants
Formation en intra : sur devis

INTERVENANT

Alexia Mercorelli, consultante associée et formatrice depuis 2001, Dirigeante depuis 2009 de la SARL MCA, membre du réseau Protourisme.

Dotée d'un DESS management de l'hôtellerie européenne elle bénéficie de 20 ans d'expériences dans le tourisme et l'hôtellerie à l'étranger et en France. Elle est intervenue dans différentes universités de la région Rhône Alpes et effectue régulièrement des interventions opérationnelles auprès de différents organismes.

Cf CV intégral et références : www.protourisme.com

Formation des personnels à la pratique des tableaux de bord sur Excel

PUBLIC DE LA FORMATION

Personnels des Offices de tourisme

PRÉ REQUIS

Disposer d'une version récente d'Excel (à partir de 2013)
Niveau I : BASES

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Permettre aux participants de se familiariser avec les tableaux de bord Excel afin d'optimiser le temps de travail sur l'outil

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

1. Connaître les modalités de base d'Excel (validation de données, filtres, mise en forme conditionnelle, mise en page)
2. Savoir utiliser la fonction tableaux et ses annexes
3. Adapter les outils de la structure aux nouvelles méthodes

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Création de tableaux et usage de la mise en forme :

- ❖ Création des tableaux (formats spécifiques)
- ❖ Usages des filtres
- ❖ Mises en place des segments
- ❖ Travail sur les mises en forme conditionnelles

Fonctions de calcul : programmer des calculs automatiques ou conditionnels.

Gestion de la mise en page et de l'impression

Applications en continu de l'apport théorique à la création de tableaux adaptés au cas pratiques des participants et notamment aux bases de données et aux indicateurs :

- ❖ Mise en place de base de données
- ❖ Saisie et gestion des données
- ❖ Tableaux de calculs et tableaux de synthèse et graphiques

MOYENS PERMETTANT L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

- Apports théoriques de concepts et méthode participative
- Conception des outils par les participants
- Jeux d'évaluation et questionnaire de satisfaction en fin de formation
- Remise de supports pédagogiques numériques

MODALITES D'EVALUATION DE LA FORMATION

- Evaluation tout au long de la formation au travers d'exercices de validation des connaissances, de mises en situation et de quizz
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation

VALIDATION DE LA FORMATION

- Certification de réalisation
- Feuille d'émargement
- Evaluation et synthèse des acquis

MODALITES D'ACCES

Durée : 1 journée

Horaires : 9h-12h30 et 14h-17h30

Lieu : formation en intra ou à distance via visioconférence Zoom

Effectif : 6 maximum

Dates : à définir

Délai d'accès : sous un mois maximum

Accessibilité : nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous recommandons de nous contacter avant votre inscription. Nous pourrions ainsi vous détailler les possibilités d'accueil pour vous permettre de suivre la formation ou vous orienter si besoin vers les structures spécialisées.

TARIFS

40 à 60 € HT/heure/personne en fonction du nombre de participants

Formation en intra : sur devis

INTERVENANT

Alexia Mercorelli, consultante associée et formatrice depuis 2001, Dirigeante depuis 2009 de la SARL MCA, membre du réseau Protourisme.

Dotée d'un DESS management de l'hôtellerie européenne elle bénéficie de 20 ans d'expériences dans le tourisme et l'hôtellerie à l'étranger et en France. Elle est intervenue dans différentes universités de la région Rhône Alpes et effectue régulièrement des interventions opérationnelles auprès de différents organismes.

Cf CV intégral et références : www.protourisme.com

Alexia MERCORELLI
chambery@protourisme.com

Portable : 06 21 91 17 18

Bureau : 04 79 72 80 07

MCA PROTOURISME Organisme de formation enregistré sous le n° 84730198573 auprès du Préfet de la région Rhône-Alpes
2 Rue Lamartine
73160 COGNIN

MAJ 26/02/2021

Formation des personnels à la pratique Excel et des Macros - Fonctions avancées

PUBLIC DE LA FORMATION

Professionnels du tourisme – sur mesure

PRÉ REQUIS

Disposer d'une version récente d'Excel (à partir de 2013)

Niveau I : BASES

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Permettre aux participants de maîtriser des macros et tableaux de bord Excel

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Traiter un fichier .csv
- Générer un fichier .csv et fiabiliser un fichier de travail

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Journée 1 : traiter un fichier .csv

- ❖ Ouvrir un fichier .csv
- ❖ Mettre en forme les données lues
- ❖ Alimenter un fichier Excel à partir d'un fichier .csv
- ❖ Exercice sur la base d'une base d'export existante

Journée 2 : générer un fichier .csv et fiabiliser un fichier de travail

- ❖ Alimenter un fichier .csv à partir de données Excel
- ❖ Enregistrer un fichier .csv
- ❖ Exercice pour générer un fichier
- ❖ Masquer des onglets
- ❖ Protéger les données
- ❖ Gérer les messages Excel

MOYENS PERMETTANT L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

- Apports théoriques de concepts et méthode participative
- Conception des outils par les participants
- Jeux d'évaluation et questionnaire de satisfaction en fin de formation
- Remise de supports pédagogiques numériques

MODALITES D'EVALUATION DE LA FORMATION

- Evaluation tout au long de la formation au travers d'exercices de validation des connaissances, de mises en situation et de quizz
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation

VALIDATION DE LA FORMATION

Certificat de réalisation
Feuille d'émargement
Evaluation et synthèse des acquis

MODALITES D'ACCES

Durée : 2 journées
Horaires : 9h-12h30 et 14h-17h30
Lieu : formation en intra ou à distance via visioconférence Zoom
Effectif : 3 maximum
Dates : à définir
Délai d'accès : sous un mois maximum
Accessibilité : nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous recommandons de nous contacter avant votre inscription. Nous pourrions ainsi vous détailler les possibilités d'accueil pour vous permettre de suivre la formation ou vous orienter si besoin vers les structures spécialisées.

TARIFS

40 à 60 € HT/heure/personne en fonction du nombre de participants
Formation en intra : sur devis

INTERVENANTS

Alexia Mercorelli, consultante associée et formatrice depuis 2001, Dirigeante depuis 2009 de la SARL MCA, membre du réseau Protourisme.
Dotée d'un DESS management de l'hôtellerie européenne elle bénéficie de 20 ans d'expériences dans le tourisme et l'hôtellerie à l'étranger et en France. Elle est intervenue dans différentes universités de la région Rhône Alpes et effectue régulièrement des interventions opérationnelles auprès de différents organismes.

Cf CV intégral et références : www.protourisme.com

Alexia MERCORELLI
chambery@protourisme.com
Portable : 06 21 91 17 18
Bureau : 04 79 72 80 07

Formation management des équipes

PUBLIC DE LA FORMATION

Personnels des Offices de tourisme

PRÉ REQUIS

Responsables d'équipes

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Permettre aux participants d'appréhender plusieurs techniques de management des équipes suivant la personnalité des collaborateurs. Bénéficier d'outils opérationnels de supervision

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

1. Maîtriser les techniques de bases de la communication interpersonnelle pour mieux interagir avec ses collaborateurs
2. Connaître les typologies de personnalités pour adapter les discours
3. Définir son plan de management

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Travail sur les types de personnalités :

- ❖ Réalisation des tests
- ❖ Présentation des matrices de personnalités et profils

Techniques de base de la communication interpersonnelle :

- ❖ Les règles de base à connaître
- ❖ Le triangle dramatique
- ❖ Les matrices pour une bonne gestion de la relation

Application opérationnelle :

- ❖ Détermination des objectifs de supervision des équipes
- ❖ Mise en place du planning des actions

MOYENS PERMETTANT L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

- Apports théoriques de concepts et méthode participative
- Conception des outils par les participants
- Jeux d'évaluation et questionnaire de satisfaction en fin de formation
- Remise de supports pédagogiques numériques

MODALITES D'EVALUATION DE LA FORMATION

- Evaluation tout au long de la formation au travers d'exercices de validation des connaissances, de mises en situation et de quizz
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation

VALIDATION DE LA FORMATION

Certificat de réalisation
Feuille d'émargement
Evaluation et synthèse des acquis

MODALITES D'ACCES

Durée : 1,5 journées
Horaires : 9h-12h30 - 14h-17h30 et 9h-12h30
Lieu : formation en intra ou à distance via visioconférence Zoom
Effectif : 6 maximum
Dates : à définir
Délai d'accès : sous un mois maximum
Accessibilité : nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous recommandons de nous contacter avant votre inscription. Nous pourrions ainsi vous détailler les possibilités d'accueil pour vous permettre de suivre la formation ou vous orienter si besoin vers les structures spécialisées.

9

TARIFS

Sur devis

INTERVENANT

Alexia Mercorelli, consultante associée et formatrice depuis 2001, Dirigeante depuis 2009 de la SARL MCA, membre du réseau Protourisme.
Dotée d'un DESS management de l'hôtellerie européenne elle bénéficie de 20 ans d'expériences dans le tourisme et l'hôtellerie à l'étranger et en France. Elle est intervenue dans différentes universités de la région Rhône Alpes et effectue régulièrement des interventions opérationnelles auprès de différents organismes.

Cf CV intégral et références : www.protourisme.com

Alexia MERCORELLI
chambery@protourisme.com
Portable : 06 21 91 17 18
Bureau : 04 79 72 80 07

Formation aux techniques de vente des équipes et optimisation des performances commerciales

PUBLIC DE LA FORMATION

Personnels des Offices de tourisme

PRÉ REQUIS

Conseillers en séjour et responsables de service

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

1. Acquérir des méthodes organisationnelles dans le service
2. Développer sa relation commerciale
3. Optimiser ses performances grâce aux indicateurs

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Phase 1 : gestion des indicateurs et suivi de la performance

- ❖ Point sur le tableau actuel de suivi des performances
- ❖ Mise à jour du tableau et adaptabilité aux équipes et aux suppléants
- ❖ Travail sur procédure de suivi et de gestion des indicateurs
- ❖ Travail avec la responsable sur les rôles et tâches de chacun, objectifs, missions et résultats

10

Phase 2 : formation en salle sur les attitudes et les techniques de vente

- ❖ Focus sur le comportement et l'attitude des personnels : apprendre à lâcher prise, la pression du « tout connaître », du « tout dire » etc... Adopter les bonnes postures psychiques et physiologiques pour adopter la bonne attitude face à la bonne situation
- ❖ Focus sur les techniques indispensables : processus d'écoute, de questionnement, de reformulation, maîtrise de temps d'appel et d'énergie dépensées

Phase 3 : training avec les équipes en situation (gestion des appels)

- ❖ Supervision des équipes en situation d'accueil avec de "vrais" appelants
- ❖ Débriefing individuel sur les actions à engager pour optimiser les performances

Phase 4 : gestion des indicateurs et suivi de la performance avec les équipes

- ❖ Présentation à l'équipe du tableau de suivi des performances
- ❖ Présentation de la procédure de suivi et de gestion des indicateurs
- ❖ Echanges sur les rôles et tâches de chacun
- ❖ Travail sur le nouveau planning d'équipe avec animation des indicateurs et gestion des performances individuelles

MOYENS PERMETTANT L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

- Formation en présentiel
- Apports théoriques de concepts et méthode participative
- Jeux d'évaluation et questionnaire de satisfaction en fin de formation
- Remise de supports pédagogiques numériques

VALIDATION DE LA FORMATION

- Evaluation tout au long de la formation au travers d'exercices de validation des connaissances, de mises en situation et de quizz
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation

MODALITES D'EVALUATION

Certificat de réalisation
Feuille d'émargement
Evaluation et synthèse des acquis

MODALITES D'ACCES

Durée : 2 journées à 2.5 journées
Horaires : 9h-12h30 et 14h-17h30
Lieu : formation en intra
Effectif : 8 maximum
Dates : à définir
Délai d'accès : sous un mois maximum

Accessibilité :

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous recommandons de nous contacter avant votre inscription. Nous pourrions ainsi vous détailler les possibilités d'accueil pour vous permettre de suivre la formation ou vous orienter si besoin vers les structures spécialisées.

TARIF

Formation en intra : sur devis

INTERVENANT

Alexia Mercorelli, consultante associée et formatrice depuis 2001, Dirigeante depuis 2009 de la SARL MCA, membre du réseau Protourisme. Dotée d'un DESS management de l'hôtellerie européenne elle bénéficie de 20 ans d'expériences dans le tourisme et l'hôtellerie à l'étranger et en France. Elle est intervenue dans différentes universités de la région Rhône Alpes et effectue régulièrement des interventions opérationnelles auprès de différents organismes.

Cf CV intégral et références : www.protourisme.com Alexia MERCORELLI
chambery@protourisme.com
Portable : 06 21 91 17 18
Bureau : 04 79 72 80 07

Formation Animer son réseau de prestataires dans l'esprit qualité

PUBLIC DE LA FORMATION

Personnels des Offices de tourisme

PRÉ REQUIS

Avoir un poste ou des responsabilités pour l'animation des socio pro

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir la stratégie d'animation du réseau de socio-professionnels.
- Sélectionner les facteurs d'attractivité pour fédérer les prestataires autour d'un projet qualité.
- Identifier les fonctionnements opérationnels en interne pour le bon déroulement du dispositif.

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Apport théorique : Les fondamentaux de l'animation de son réseau de professionnels

- ❖ Rôle du référent et de l'équipe en charge
- ❖ Diagnostic de l'existant, pratiques, usages et modalités contractuelles
- ❖ Echanges, réflexions sur les problématiques rencontrées
- ❖ Inventaire et potentialités du parc des socio professionnel

Application : Mise en place des techniques et plans d'actions

- ❖ Réflexion sur les actions d'animation en conformité avec les référentiels en application
- ❖ Travail sur les éléments de langage, organisation interne et communication externe
- ❖ Rédaction du plan d'action

MOYENS PERMETTANT L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

- Formation en présentiel
- Apports théoriques de concepts et méthode participative
- Jeux d'évaluation et questionnaire de satisfaction en fin de formation
- Remise de supports pédagogiques numériques

MODALITES D'EVALUATION DE LA FORMATION

- Evaluation tout au long de la formation au travers d'exercices de validation des connaissances, de mises en situation et de quizz
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation

VALIDATION DE LA FORMATION

Certificat de réalisation
Feuille d'émargement
Evaluation et synthèse des acquis

MODALITES D'ACCES

Durée : 1 jour
Horaires : 9h-12h30 et 13h30-17h00
Lieu : formation en intra
Effectif : de 5 à 8 maximum
Dates : à définir
Délai d'accès : sous un mois maximum

Accessibilité :

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous recommandons de nous contacter avant votre inscription. Nous pourrions ainsi vous détailler les possibilités d'accueil pour vous permettre de suivre la formation ou vous orienter si besoin vers les structures spécialisées.

TARIF

Voir devis

13

INTERVENANT

Alexia Mercorelli, consultante associée et formatrice depuis 2001, Dirigeante depuis 2009 de la SARL MCA, membre du réseau Protourisme.

Dotée d'un DESS management de l'hôtellerie européenne elle bénéficie de 20 ans d'expériences dans le tourisme et l'hôtellerie à l'étranger et en France. Elle est intervenue dans différentes universités de la région Rhône Alpes et effectue régulièrement des interventions opérationnelles auprès de différents organismes.

Cf CV intégral et références : www.protourisme.com

Alexia MERCORELLI
chambery@protourisme.com
Portable : 06 21 91 17 18
Bureau : 04 79 72 80 07

Formation

Prendre en main la démarche qualité de son Office de Tourisme

PUBLIC DE LA FORMATION

Référents qualité des Offices de tourisme

PRÉ REQUIS

Nomination officielle du référent pour l'animation de la démarche qualité (reconnaissance par la direction et les équipes)

CONTEXTE

La démarche qualité des offices de tourisme est en place depuis plus de 10 ans maintenant. Malgré les évolutions des référentiels et méthodes, la démarche qualité reste encore bien souvent vécue par les différents acteurs comme une contrainte ou un « dossier » à gérer.

Comment, face à ce contexte -et parfois le désintérêt des directions voir des équipes sur ce sujet (pourtant passionnant !) - arriver à piloter la démarche en mode projet, en s'appropriant la philosophie qualité et en la transmettant aux autres membres du personnel ? Comment faire de la démarche qualité une aventure collective avec du sens, du cadre, du lien et du plaisir ?

La formation proposée répond à ces objectifs et permettra aux référents de s'approprier leur projet qualité, avec des outils personnalisés et adaptés aux spécificités de chaque office de tourisme, son contexte interne, sa gouvernance, son éco système politique.

14

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DE LA FORMATION POUR LES REFERENTS

- Permettre aux référents d'appréhender le référentiel dans une vision systémique et complète en se détachant du côté « scolaire » de conformité à des critères spécifiques
- Avoir une vision d'ensemble et cohérente de la qualité pour construire un projet d'amélioration continue solide et pérenne
- Définir les arbitrages pour adapter la conformité à la situation unique de chaque Office de tourisme
- Mettre en place des dispositifs efficaces, sensés, fonctionnels pour l'ensemble des acteurs impliqués.

PROGRAMME – 2 MODULES DE 7 HEURES

Module 1

- ❖ Préceptes de la qualité : amélioration continue, approche processus
- ❖ Le référentiel Marque Qualité tourisme (approche détaillée et fonctionnement général du dispositif – de la mise en place à la réalisation des audits)
- ❖ Etat des lieux qualité de l'office de tourisme
- ❖ Définition du plan d'action qualité de l'office de tourisme

Module 2

- ❖ Système documentaire : définition et choix des dispositifs applicables à la structure
- ❖ Travaux collectifs sur les éléments qualité généraux : schémas, processus, plaquettes...
- ❖ Inventaires des dispositifs à mettre en place par service et mise en place du rétro planning des actions (qui / quoi / quand)
- ❖ Attitudes et techniques pour gérer le projet qualité auprès de la direction et des équipes

15

A l'issue de la formation les référents seront :

- à l'aise face au référentiel qu'ils maîtriseront
- dans une posture assumée de leur projet qualité et du rôle à tenir auprès de acteurs impliqués
- éclairés sur les dispositifs internes à mettre en place (système documentaire) et le timing adapté
- investis et moteurs dans le projet qualité

PEDAGOGIE EMPLOYE

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Diffusion de nombreux exemples
- Partage d'expérience
- Participation active des stagiaires avec travaux pratiques appliqués
- Transmission de méthodes de supervision et communication (tests)

MOYENS PERMETTANT L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

- Apports théoriques de concepts, travaux de mise en pratiques réalisés pendant la formation
- Jeux d'évaluation et questionnaire de satisfaction envoyés après la formation
- Remise de supports pédagogiques numériques

MODALITES D'EVALUATION DE LA FORMATION

- Evaluation envoyée après la formation
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation

MODALITES ADMINISTRATIVES

Certificat de réalisation
Feuille d'émargement
Evaluation et synthèse des acquis

MODALITES D'ACCES

Durée : 2 modules de 7 heures

Accessibilité :

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous recommandons de nous contacter avant votre inscription. Nous pourrions ainsi vous détailler les possibilités d'accueil pour vous permettre de suivre la formation ou vous orienter si besoin vers les structures spécialisées.

TARIF

1100 € HT le module de 7 heures (incluant les frais administratifs, la préparation et la diffusion des supports – hors frais éventuels de déplacement).

INTERVENANT

Alexia Mercorelli, consultante associée et formatrice depuis 2001,
Dirigeante depuis 2009 de la SARL MCA, membre du réseau Protourisme.

Dotée d'un DESS management de l'hôtellerie européenne elle bénéficie de 20 ans d'expériences dans le tourisme et l'hôtellerie à l'étranger et en France. Elle est intervenue dans différentes universités de la région Rhône Alpes et effectue régulièrement des interventions opérationnelles auprès de multiples organismes du tourisme.

Auditrice agréée pour la Marque Qualité Tourisme depuis 2008 elle a accompagné ou audité plus de 300 offices de tourisme en France. En 2020 elle a suivi une formation de coach qui lui a permis de développer ses techniques d'animation individuelles et collectives.

Cf CV intégral et références : www.protourisme.com

Alexia MERCORELLI
chambery@protourisme.com
Portable : 06 21 91 17 18
Bureau : 04 79 72 80 07