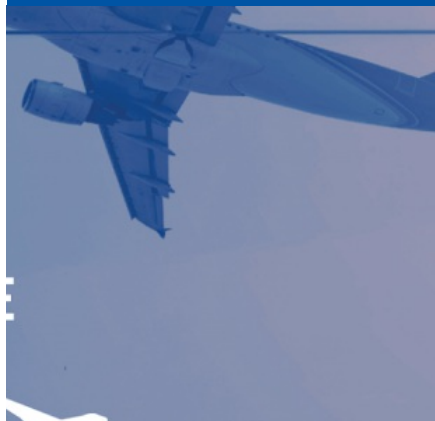


## ACTUALITÉS

## Embarquement immédiat pour l'accueil et l'excellence de service !



## PARTENAIRES

Publié le : 08.10.2018 - Modifié le : 09.10.2018

**Du 22 octobre à fin décembre 2018, rejoignez le MOOC Paris-Charles de Gaulle et formez-vous en ligne à l'accueil des touristes internationaux.**

**Quoi de pire que d'arriver au bout de son trajet de 12 heures d'avion, dans un pays étranger, d'avoir une situation à régler et de tomber uniquement sur du personnel qui ne peut vous aider ?**

**Avec cette formation, fini les touristes étrangers qui repartent de France avec cet a priori.**

## Le MOOC Paris-Charles de Gaulle, c'est quoi ?

### Une 1ère en France pour apprendre à mieux accueillir les touristes internationaux

Ce MOOC (Massive Open Online Course) Paris-Charles de Gaulle « La France accueille le monde » est une 1ère mondiale en matière de formation professionnelle, d'insertion et de parcours vers l'emploi.

Il a été annoncé le 19 juillet dernier par le Premier Ministre. Il constituera une déclinaison du MOOC Accueil France, qui est un programme innovant et performant sur la montée en compétence des professionnels du tourisme sur l'accueil des clientèles internationales.

Avec des cours en vidéo pour apprendre facilement, des quiz interactifs pour vérifier les connaissances, des forums en ligne pour échanger avec les autres apprenants, les coaches et les meilleurs experts du marché ou encore des «battles» entre apprenants, **ce sont plus de 700 salariés de la plateforme aéroportuaire de Paris-Charles de Gaulle qui sont invités à s'engager, ensemble**, pour améliorer l'accueil de nos visiteurs internationaux en visant l'excellence de service. Et autant de personnes en recherche d'emploi du territoire du Grand Roissy / Le Bourget.

### Pourquoi inscrire vos équipes au MOOC ?

1. c'est utile : **savoir accueillir chaque nationalité selon ses particularités, maîtriser les gestes et les mots de l'accueil pour viser l'excellence de service.**
2. c'est facile : **sur votre smartphone ou votre PC, formez-vous quand et où vous voulez en regardant des vidéos, en répondant à des quiz,...**
3. c'est motivant : **devenir un membre actif de la communauté des collaborateurs de toutes les entreprises qui s'engagent sur l'accueil des personnes étrangères.**

DÉCOUVRIR LA FORMATION SUR ESPACE FORMATION

# Un contenu pédagogique exclusif et de haute qualité

## L'accueil des clientèles internationales

Ce MOOC est composé de **8 formations** pour apprendre à mieux **accueillir les touristes selon leur nationalité** : chinois, indiens, britanniques, allemands, néerlandais, belges, espagnols et italiens.

**Les pratiques, comportements et attentes** de chacune de ces clientèles sont passés au crible ! Cette formation décrypte **et donne des conseils pratiques** : mieux connaître le pays et ses habitants, les règles de l'accueil, les gestes et petites attentions qui font plaisir, les mots et sujets à éviter, le comportement en vacances, les hébergements et activités préférés,...

## L'excellence de service

Réussir le premier contact et maîtriser les gestes commerciaux, c'est garantir la satisfaction et la fidélisation de sa clientèle. Cette formation apprend tout ce qu'il faut assimiler pour assurer au visiteur de vivre une **expérience unique...** mais aussi à utiliser les techniques de **profiling** pour adapter son discours, à **désamorcer les conflits**, à décoder les **besoins émotionnels**, à mettre en place des **signatures de service**,...



## Qui peut participer au MOOC Paris-Charles de Gaulle ?

Vous travaillez à Paris-Charles de Gaulle ? Vous avez un métier en relation avec l'accueil ? Vous souhaitez partager votre esprit de service avec d'autres passionnés de la relation client ? Ce MOOC est fait pour vous !

## « Opcalia accompagne le lancement du MOOC Paris-Charles de Gaulle, la France accueille le monde »

Afin de montrer son engagement sur ce projet, Opcalia a le plaisir de proposer à ses entreprises adhérentes cette action dès à présent sur [le catalogue d'Espace Formation](#).

“ **Dans la continuité de notre offre digitalisée, ce MOOC, programme innovant en ligne et en réseau, est dédié à la montée en compétences des professionnels du tourisme et de l'accueil des clientèles internationales. Ce programme est dédié à toute personne souhaitant se professionnaliser sur l'excellence de service auprès d'une clientèle exigeante.**  
**Farida Belmessaoud, Directrice du département Transport Aérien d'Opcalia** ”

**Farida Belmessaoud, Directrice du département Transport Aérien d'Opcalia**, complète : « une édition spéciale de ce Mooc a été lancée d'octobre à décembre 2018 pour le territoire de Roissy-Charles de Gaulle en direction des salariés et des demandeurs d'emplois. Ce parcours est proposé en solution digital Learning. Il est composé de cours en vidéo, de quizz interactifs, de webinaires pour échanger en direct avec les formateurs et experts de Tourism Academy et d'Atout France. La progression de chaque apprenant est suivie individuellement et fait l'objet de reportings bimensuels aux services RH et formation des entreprises. »

## Conditions de financement

Le niveau de prise en charge des coûts pédagogiques dépend de l'effectif de l'entreprise. Dans la plupart des cas, la priorité est donnée aux entreprises de moins de 300 salariés puisque la vocation des actions de formation proposées par Opcalia est de faciliter l'accès à la formation des salariés des TPE/PME.

Ces conditions de financements peuvent être spécifiques en fonctions des thématiques, des effectifs de l'entreprise et de la région ou du secteur. De fait, vous pourrez les consulter lorsque vous inscrirez votre salarié en cliquant sur « conditions générales d'inscriptions ».

VOIR LES CONDITIONS SUR ESPACE FORMATION

Ils ont testé ce MOOC pour vous

**OPCALIA**  
PROMOTEUR DE COMPÉTENCES

[www.opcalia.com](http://www.opcalia.com)