



AIRLISE

A man and a woman are in a modern office setting. The man, wearing a light blue button-down shirt and jeans, is leaning over a desk, pointing at a tablet held by the woman. The woman, wearing a white blouse, is sitting at the desk and looking at the tablet. They are both smiling. The background shows a modern office with plants, shelves, and a glass partition. The text 'FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE' is overlaid on the bottom right of the image in white capital letters.

**FORMATION
PROFESSIONNELLE
CONTINUE**



LES MODULES DE FORMATION

FORMATIONS COURTES

AIRLISE FORMATION

info@airliseformation.fr

2026





AIRLISE FORMATION

EXPERT DES MÉTIERS DU TOURISME ET SERVICES

Airlise formation, centre de formation et CFA spécialisé dans les métiers du Tourisme et Services depuis 2014.

Siret : 81875335200025

Siège social : Saint-Paul La Réunion

DNA : 98973060797

8 salariés et 30 formateurs indépendants

CA 2025 : 838 KE

Le centre est aussi basé **en France à Bordeaux et aux Antilles-Guyane depuis 2018.**

Nos formations sont adaptées aux entreprises du Voyage, Tourisme et Services.

Nous proposons pour les adhérents des opco des formations courtes organisées en salle, à distance ou en entreprise avec un suivi-post formation.

Certifié **Qualiopi** par l'ICPF depuis 2021 pour les actions de formations, l'apprentissage, les bilans de compétence, l'accompagnement à la VAE et l'accompagnement à la création d'entreprise.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les organismes de la formation professionnelle (**AKTO, OPCO EP, AFDAS, OPCO Mobilité... Pôle emploi, la Région, Cap Emploi, Transition pro et CPF...**)

La connaissance des métiers du Tourisme est notre valeur ajoutée. Nos indicateurs clés en 2025

- 100 entreprises partenaires (recrutement/formation)
- 11 Titres professionnels
- 40 thématiques de formations courtes
- 217 stagiaires formés par an
- 100% maintien et évolution dans l'emploi
- 86% de taux d'insertion dans l'emploi
- 10% de création d'entreprise post-formation
- 95% de taux de satisfaction
- 90% de taux de réussite

Nous travaillons avec des formateurs experts de leur domaine du Tourisme et Service et adaptons les formations aux évolutions des métiers, aux besoins réels du stagiaire et des entreprises.

AVANTAGE



AUDIT DES COMPÉTENCES

Analyse de l'activité,
recueil des besoins et attentes
Évaluation des compétences.



FORMATION SUR-MESURE

Des formations adaptées pour le développement de la posture professionnelle.



SUIVI POST FORMATION

Un suivi individuel post-formation pour valider la mise en pratique des acquis en formation.



PRISE EN COMPTE DU CONTEXTE ET DES OBJECTIFS

CONTEXTE ET ENJEUX

Nous tenons compte des enjeux et des opportunités pour les adhérents des branches professionnels et proposons des prestations adaptées quelque soit la typologie des entreprises.

L'ère du numérique fait **évoluer** les organisations. Les entreprises doivent **adapter les outils, leur fonctionnement et faire preuve d'innovation** face aux nouvelles réformes et dans la **démarche RSE**.

Le rôle de Airlise formation est de conseiller et d'accompagner sur le long terme les salariés des entreprises et leur dirigeant, de **favoriser le recrutement, le maintien, le développement et l'évolution des compétences**.

Notre expertise des métiers permet de maintenir les équipes formées et informées pour continuer à s'adapter pour garantir la **qualité** des produits et prestations en même temps que le **maintien de la productivité**.

NOTRE OBJECTIF

Faire preuve d'adaptation et de flexibilité en proposant :

- **Des formations courtes (1j ou 3j max)**
- **Par petit groupe de 2 à 5 participants**
- **En journée ou demi-journée**
- **En salle, à distance, ou en entreprise**
- **Adaptation du parcours de formation**
- **Accompagnement individuel**

Les formations par petit groupe permettent de favoriser les échanges, le partage d'expérience, le suivi de l'évolution des compétences.



IMPACT SUR LES PERFORMANCES

Depuis 2014 et après la reprise d'activité en 2021, nous avons accompagné dans la formation et le recrutement plus de 60 entreprises dont les métiers sont considérés en tension.

Nos formations se focalisent sur des compétences opérationnelles techniques mais aussi à la maîtrise des réflexes ancrés adaptés, à l'autonomie, au suivi des compétences acquises et à la formation en continue.

LES ENTREPRISES FORMÉES

La Cité du volcan, la maison du coco, l'Aquarium, Office de tourisme, Nouvelles frontières, Alizoa voyage, Kaz insolite, Hotel le saint-pierre, Transcontinents, Transport Mooland, O monde des sens, Wax pro, Hotel marina, Destination voyages, Corsair; Transport loc reunion, Sandiren, Ti tang recup, Charles Express, Euro voyage, Relais de l'hermitage, La sphère, Carro depot, Le clos des queyries, Le labyrinthe en champs thé, Les villas du lagon, Lokanoo, Anthurium, La kaz a fruit, pSynergie reunion, Oh my pets, Lahlhanla voyages, Odyssee, Le palm, R-numérique, Zetétique...



NOS ESPACES ET MATÉRIEL DE FORMATION



NOS LIEUX ET ESPACES DE FORMATION

Les locaux d'Airlise Formation pourront accueillir les salariés des adhérents de l'AFDAS, OPCO Mobilité, AKTO et Opco EP, Uniformation, Opco commerce, etc.. dans un espace chaleureux et convivial.

Espace de formation : La Réunion, Bordeaux, Martinique, Guadeloupe, Guyane (Buro Club).

Les conditions d'accueil respectent **les normes de sécurité** liées aux établissements recevant du public.

Nos locaux sont situés en rez-de-chaussée et sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

AIR'LISE Formation dispose des moyens matériels spécifiques à la formation professionnelle.

Nos espaces sont organisés pour favoriser l'apprentissage dans la bienveillance, le professionnalisme pour la réussite de chacun.

- 1 espace d'accueil et de déjeuner
- 1 salle de 96m² (15pers)
- 1 salle de 30m² (10 pers)
- 1 salle d'entretien individuel
- 1 toilette mixte et 1 toilette pour handicapé
- (hébergement et déjeuner proche du centre)

Les salles de formation sont lumineuses, climatisées aérées et équipées. Un espace d'accueil avec kitchenette (frigoridaire, micro-onde, évier, bonbonne à eau, cafetière, **verres, tasses et couverts céramiques...**)

EQUIPEMENT MODERNE

Tables rectangulaires disposées à la verticale, (espacées pour permettre au formateur de se déplacer autour des tables).

Des tableaux blancs, Paperboard, téléviseur mural connecté avec écran de projection vidéo relié au PC avec connexion en HDMI pour la diffusion des ressources pédagogiques.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Ordinateurs portables
- Les pack office approprié (O365)
- La connexion Internet et au serveur
- Les supports papiers
- Les logiciels spécifiques
- E-learning
- L'extranet stagiaire et entreprise pour le partage de documents



MOYEN D'ENCADREMENT - ORGANIGRAMME

Dans le cadre des actions collectives et individuelles, nous mettons à disposition une équipe d'expérience de plus de 10 ans dans leur domaine d'expertise.

Une présidente assure le maintien de la notoriété, le développement des projets et le suivi qualité des opérations administratives et financières. Une directrice de développement qui encadre l'équipe interne et formateurs et prestataires externes. Elle assure le développement Marketing et de communication du centre. Des coordinateurs pédagogiques qui assure le suivi qualité des formations et de la relation avec les candidats et les entreprises adhérentes. Ainsi qu'une équipe à l'accueil, au maintien de la relation client, et à la gestion administrative.

Nos 30 formateurs issues des métiers du Tourisme et Services, sont toujours en activité. Ils ont plus de 5 ans d'expériences dans leur domaine de compétences. Ils sont diplômés de la formation professionnelle, déclaré auprès de la Deets et à l'Urssaf. Un club des formateurs est ainsi créé pour les accompagner dans le respect des procédures de la démarche qualité.



Renée-Lise Nilusmas

*Présidente directrice générale
Basée Réunion*



Melody Siriex

Coordinatrice pédagogique



Micheline Aguay

*Référente pédagogique
handicap / mixité*



Clara Bartoli

Référente pédagogique

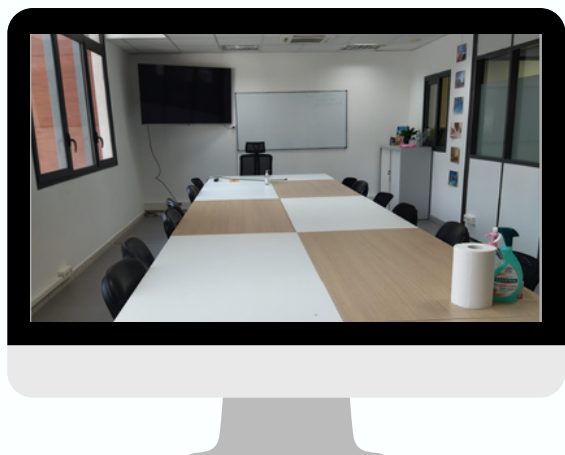
EN CAS DE RUPTURE DE PARCOURS

Pour éviter toute rupture de parcours, notre service qualité prend en compte les retours de satisfaction et de réclamations des stagiaires et entreprises pour effectuer les ajustements nécessaires.

Des entretiens individuels sont réalisés avec les stagiaires en amont et pendant le parcours de formation pour adapter au mieux la formation afin de répondre aux attentes et besoins des participants. Des assemblées générales sont organisées 2 fois par an avec les partenaires entreprises/opco pour échanges sur leurs actions et définir les besoins et attentes.



DÉROULEMENT DE LA FORMATION



AUDIT PRÉALABLE

À réception de la demande de formation des entreprises adhérentes, un audit préalable est réalisé auprès des équipes pour tenir compte :

- De l'organisation de l'activité
- Des outils utilisés et des activités du/des salariés
- Analyse du niveau de connaissance
- des besoins et attentes du/des salariés pour l'évolution de ses compétences.

Cet audit est réalisé sur **1 demi-journée ou 1 journée** (selon le nombre de salariés en formation). Il est effectué lors d'une **visite en entreprise**.

- Observation et échange avec les équipes,
- Echange avec les managers et la direction sur les problématiques rencontrées et les besoins.
- Réalisation de test de positionnement pour les salariés programmés en formation.

La connaissance du fonctionnement de la structure, de l'organisation et du niveau de savoir des salariés, permet **d'adapter la formation afin qu'elle soit au plus proche de la réalité du terrain**.

EN AMONT DE FORMATION

****Les documents remis à l'entreprise/participant :**

- La convention de formation professionnelle
- Le livret d'accueil (plan d'accès, présentation du centre, déroulement et encadrement)
- Le règlement intérieur et de sécurité
- La Charte éthique de respect et de bonne conduite en milieu professionnel
- Le programme et planning de la formation
- Les objectifs à atteindre pour valider les acquis en milieu et fin de formation

EN FIN DE FORMATION

****Les documents remis au participant/entreprise :**

- Une attestation de formation
- Les feuilles d'émargement **électroniques** signées
- Un questionnaire de satisfaction à chaud
- **Les ressources et supports de cours en ligne**
- Le compte rendu des évaluations
- **Indicateur de suivi qualité** envoyé à l'entreprise
- Un questionnaire de satisfaction à froid (à 1 mois)

MODALITÉ D'ÉVALUATION

L'acquisition des connaissances et des compétences des stagiaires est évaluée tout au long de la formation. **Une fiche d'évaluation** permet de mettre en évidence la progression sur les capacités professionnelles attendues.

Une synthèse des résultats des acquis sur le thème de la journée est réalisée. En fonction des résultats des évaluations, le prochain cours est adapté pour les stagiaires en parcours.

**** Airlise respecte une démarche qualité RSE en évitant l'utilisation de plastique, les impressions de documents, l'envoi de pièce jointe par mail.
Un espace extranet est mis à disposition du participant et de l'entreprise.**



UN PARCOURS DE FORMATION INNOVANT

Nos formations s'effectuent sur la base de 1 à 2 jours, 3 jour maximum selon les dispos des salariés en entreprise. Horaire 8h30- 12h30 et 13h30 à 16h30 (adaptable)

Les formateurs respectent un déroulé pédagogique, utilisent des supports de présentation numériques et des méthodes pédagogiques qui s'adaptent au niveau et besoins des stagiaires.

En début de formation : Réveil pédagogique

Présentation du programme, du déroulement et des objectifs de la formation.

Recueil des attentes des stagiaires.

Auto diagnostic avec différents moyens et outils.

Réalisation de jeux pédagogiques pour favoriser l'interaction et la cohésion de groupe.

A chaque début de journée, rappel du programme de la veille, exercices de validation d'acquis avant de poursuivre la journée sur une autre thématique.

Le déroulé pédagogique est alterné de séances théoriques et pratiques. Durant la formation, nous appliquons la pédagogie active pour faciliter l'apprentissage, susciter l'intérêt, impliquer et rendre acteur le stagiaire.

- Brainstorming, réflexion,
- Exposé,
- Interaction et implication des participants,
- Études de cas,
- Travail d'équipe en sous-groupe,
- Jeux de rôles, jeux de mémorisation,
- Mise en situation sur cas concrets,
- Test d'évaluation en fin de formation

L'accompagnement est personnalisé pour favoriser la réussite de chacun. La fiche d'évaluation des compétences (sur l'extranet du participant) permet de formaliser le suivi et les évaluations de la formation.



8H30 – 12h30 : la concentration des stagiaires est optimale : Formation théorique avec participation active, réflexion, interaction et implication des participants.

10H30 : pause de 15 minutes.

Fin de matinée : Des apports théoriques appuyés de supports, explications imagées ou vidéos. Des exercices pratiques sont effectués pour valider les acquis de la séquence.

12h30 - 13h30 : Déjeuner proche du centre. Les stagiaires ont la possibilité de se restaurer dans l'espace dédié au centre ou en extérieur. Les frais liés au déjeuner peuvent être inclus dans le tarif de prestation.

13h30 : Reprise des cours, travail en sous-groupe

Pratique active, Travaux réalisés en autonomie et mise en situation pratiques.

16h : Fin de journée

Validation d'acquis sur le thème de la journée. Un point est fait sur ce qui a été vu et en fonction des retours stagiaires. Le formateur s'assure que la formation a répondu aux attentes de chacun. En fonction des résultats, le prochain cours est adapté.

Durant la formation, le formateur peut utiliser des outils techniques métier pour les exercer.

En cas d'impossibilité de déplacement en formation, la formation à distance peut être établie avec une connexion virtuelle à la salle de formation pour le suivi de la journée.



LA FORMATION À DISTANCE

Airlise vous propose la possibilité de suivre nos formations à distance avec nos formateurs experts basé à la Réunion, en France et aux Antilles.

Les stagiaires bénéficient des mêmes modules avec un déroulé pédagogique et un rythme d'apprentissage adaptée à la formation à distance.

Les stagiaires bénéficient d'un accompagnement technique à l'installation, à la configuration et à l'utilisation des outils en début de formation.

DURÉE DE FORMATION À DISTANCE 3H30 / DEMI-JOURNÉE

Airlise formation porte une attention particulière au **processus d'apprentissage moderne**.

La formation à distance permet au stagiaire d'évoluer dans un environnement connu avec son matériel habituel de travail.

Lors des formations à distance, le formateur pourra **se faire entendre et voir par webcam, partager son écran pour présenter le support de formation, guider le stagiaire à travers l'écran**.

Il accentue l'acquisition des connaissances par une dynamique de séance, **pour assurer une participation et rester toujours actif!**

Le stagiaire est investi et impliqué immédiatement, il apprend et utilise ses connaissances en donnant un sens au savoir.

- Matin en synchrone (8h30 - 12h) : Formation théorique et interactive avec le formateur (vidéo, audio, partage d'écran, tchat, salle en sous-groupe...)
- Après-midi : (13h - 16h30) : Mise en situation et Travaux pratiques sur le programme abordé. (synchrone ou asynchrone avec tutorat à distance)

Pendant les activités en asynchrone, le stagiaire bénéficie du conseil et de l'accompagnement individuel du formateur.

SUIVI DE FORMATION

Ressources mises à disposition :

- Des support d'animation, de ressources
- fiches de méthodologie, de procédures
- des supports techniques confectionnés
- **des ressources vidéos,**
- **des supports E-learning**

Autres : Lien vers des sites Internet relatifs au sujet, vidéos et/ou bibliographie, annexes des cours.

SUIVI POST-FORMATION

Une évaluation à froid est effectuée 1 mois après la fin de formation. Une attestation de fin de formation est remis aux apprenants.

Un **entretien individuel est réalisé** avec chacun pour faire le point sur l'évolution des compétences et l'apport de conseils et d'assistance.

D'autres besoins en formation peuvent être identifiés. Des cours particuliers peuvent être proposés et planifier dans un parcours pour remédier aux difficultés.



LA FORMATION E-LEARNING

Airlise Formation propose des parcours de formation 100% e-learning adapté aux salariés en entreprise. Le dispositif de formation en e-learning vise à permettre aux apprenants de se former à distance, à leur rythme, tout en bénéficiant d'un accompagnement pédagogique individualisé avec un rythme flexible permettant de se former en autonomie, tout en respectant une progression pédagogique adaptée.

DÉROULEMENT D'UNE FORMATION 100% E-LEARNING

La formation en E-learning est accessible **24h/24 et 7j/7** via une plateforme en ligne, sur une durée définie, permettant à chacun d'avancer selon ses disponibilités, y compris en situation de mobilité.

Un accompagnement technique est assuré dès le début de la formation, incluant l'aide à la prise en main de la plateforme, l'installation, la configuration et l'utilisation des outils numériques.

L'apprenant accède à son tableau de bord personnel directement sur le site AIRLISE FORMATION lui permettant de :

- suivre sa progression ;
- accéder aux contenus ;
- réaliser les activités et évaluations ;
- consulter les ressources pédagogiques.

Les parcours sont conçus pour s'adapter à différents niveaux : débutant à avancé

Les apprenants bénéficient également d'un accompagnement pédagogique individualisé par un formateur référent, disponible pour répondre aux questions par mail, apporter des conseils, proposer du coaching et assurer un suivi régulier tout au long du parcours.

CONTENU PÉDAGOGIQUE

Les contenus sont structurés par modules progressifs et comprennent :

- supports de formation écrits ;
- activités pratiques à réaliser en autonomie ;
- quiz de validation des connaissances ;
- lexiques professionnels ;
- évaluations par compétences en lien avec le référentiel ;
- contenus audio et vidéo (dont supports pédagogiques en ligne type YouTube).

ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE

Chaque apprenant bénéficie d'un accompagnement individualisé sur demande comprenant :

- un tuteur référent dédié disponible sur rdv ;
- des échanges (mail, visio, téléphone) ;
- des relances pédagogiques proactives ;
- un accompagnement technique ;
- des exercices de mise en situation
- du conseil, coaching et suivi personnalisé ;
- une aide à la préparation des épreuves (révisions, entraînement).

Disponibilités du tuteur sur rendez-vous

- **1 à 2h par semaine**
- **réponse sous 48h maximum**



LES MODULES DE FORMATION

SE FORMER DANS LES LANGUES

AIRLISE FORMATION

info@airliseformation.fr

2026



ANGLAIS COMMERCIAL

Nombre de participant : de 2 à 10 personnes
Durée : 21h à 40h - Délai d'inscription : J-21
Formation en continue ou discontinue
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de
handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.
PC portable requis.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visio.
Durée : de 2 à 4 demi-journées /semaine
de 8h30-12h ou 13h-16h30
En journée ou demi-journée

Méthodes pédagogiques :

Fiches pédagogiques. Exercices de correction et de
réécriture. Feedback personnalisé sur les travaux écrits.
Exercices de compréhension basés sur des dialogues
authentiques. Discussions sur les variations linguistiques et
culturelles.

Ressources pédagogiques

Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Des formateurs bilingues d'expériences métiers, diplômés
et certifiés par ETS Global toeic. Batoul D

Objectifs :

S'exprimer simplement et clairement dans des situations
professionnelles.
Être capable de comprendre un locuteur anglophone qui
parle lentement et clairement
Maîtriser le vocabulaire professionnel et la grammaire.
Être capable de comprendre et de rédiger des mails.

Programme de la formation :

(construit à partir des référentiels de certification)

Compréhension et expression écrite

Perfectionnement grammatical pour limiter les fautes à
l'écrit.

Savoir lire tout type de document professionnel.

Rédiger et mettre en forme des documents professionnels

Compréhension et expression orales

Être à l'aise dans une conversation téléphonique ou en
face à face.

Exercices d'écoute et de mises en situation.

Comprendre et reformuler une question, un besoin

Apprentissage du vocabulaire propre à l'activité
professionnelle.

Animer ou participer à une réunion

Annoncer l'ordre du jour.

Savoir exprimer clairement une idée.

Apprendre à argumenter, négocier.

Être en mesure de poser et répondre à des questions.

Assurer une présentation professionnelle

Présenter les chiffres de la société.

Résumer une situation.

Décrire succinctement la société et son bilan.

Décrire un produit et son processus de production.

Les situations de communication informelle

Pouvoir aborder des sujets extra-professionnels.

Gérer un repas d'affaires.

Connaître les règles de politesses et conventions
de prise de parole

PRÉPARATION & CERTIFICATION TOEIC/LINGUASKILL

Nombre de participant : de 2 à 10 personnes
Durée : 28h - Délai d'inscription : J-21
Formation en continue ou discontinue
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

sur devis / financement OPCO, CPF, France Travail,
La Région, (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de
handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.
PC portable requis. Niveau anglais A1

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visio.
Durée : de 2 à 4 demi-journées /semaine
de 8h30-12h ou 13h-16h30
En journée ou demi-journée

Méthodes pédagogiques :

Fiche pédagogique. Ateliers pratiques, E-learning.
Exercices de compréhension, de renforcement pour
consolider les connaissances linguistiques.
Simulation d'examen TOEIC / Linguaskill

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats
Une évaluation en cours au travers d'exercices
Une évaluation de la satisfaction en fin de formation

Ressources pédagogiques

Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Des formateurs bilingues d'expériences métiers, diplômés
et certifiés par ETS Global toeic et Linguaskill. Intervenant
depuis 8 ans. Batoul D

Objectifs :

Améliorer sa compréhension écrite et orale
Enrichir son vocabulaire et sa grammaire
Savoir s'exprimer à l'écrit et à l'oral
Inscription à la certification TOEIC

Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de certification)

Module 1 : Compréhension écrite et orale (7h)

Comprendre les critères d'évaluation et de la structure du
test TOEIC

Appliquer une technique de lecture rapide et efficace pour
la compréhension des textes

Définir une stratégie pour répondre aux questions de
compréhension écrite et orale avec précision

Module 2 : Grammaire et vocabulaire (7h)

Réviser les principaux points de grammaire anglaise
nécessaires pour le TOEIC

Enrichir son vocabulaire professionnel et quotidien
pertinent pour le test

Pratiquer l'utilisation appropriée de la grammaire et du
vocabulaire dans des contextes spécifiques du TOEIC

Module 3 - Expression écrite et orale (10h)

Utiliser des techniques de rédaction efficace pour les
courriers électroniques, les rapports et autres documents
professionnels

Pratiquer la rédaction de réponses claires et bien
structurées aux questions de rédaction du TOEIC

Développer des compétences en expression orale à travers
des exercices de présentation et de discussion

Pratiquer la prononciation, de l'intonation et de la fluidité
dans la communication orale

Préparation à l'examen du Toeic (4h)

présentation du déroulé de l'examen Toeic
Passage de l'examen

Certification à l'issue de la formation :

Certification TOIEC ou Linguaskill

AMÉLIORER SA PRATIQUE DE L'ESPAGNOL

Nombre de participant : de 2 à 10 personnes
Durée : 21h à 40h - Délai d'inscription : J-21
Formation en discontinuée. Entrée et sortie permanente
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis / financement OPCO, CPF, France Travail,
La Région, (formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de
handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis. Niveau espagnol A1

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visio.
Durée : de 2 à 4 demi-journées /semaine
de 8h30-12h ou 13h-16h30
En journée ou demi-journée

Méthodes pédagogiques :

Fiches pédagogiques. Exercices de correction et de
réécriture. Feedback personnalisé sur les travaux écrits.
Exercices de compréhension basés sur des dialogues
authentiques. Discussions sur les variations linguistiques et
culturelles. Plateforme de E-learning

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable
Une évaluation en cours au travers d'exercices
Une évaluation de la satisfaction
Attestation de fin de formation

Ressources pédagogiques

Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Des formateurs bilingues d'expériences métiers, diplômés
et agréés Lingualskill et intervenant depuis 5 ans. Alain L

Objectifs :

S'exprimer simplement et clairement dans des situations
professionnelles
Être capable de comprendre un locuteur hispanophone qui
parle lentement et clairement
Maîtriser le vocabulaire professionnel et la grammaire
Être capable de comprendre et de rédiger des mails

Programme de la formation :

(construit à partir des référentiels de certification)

Compréhension et expression écrite

Perfectionnement grammatical pour limiter les fautes à
l'écrit.
Savoir lire tout type de document professionnel.
Rédiger et mettre en forme des documents professionnels.

Compréhension et expression orale

Être à l'aise lors d'une conversation téléphonique ou en
face à face.
Exercices d'écoute et de mises en situation.
Comprendre et reformuler une question, un besoin
Apprentissage du vocabulaire propre à votre activité
professionnelle.

Animer ou participer à une réunion

Annoncer l'ordre du jour.
Savoir exprimer clairement une idée.
Apprendre à argumenter, négocier.
Être en mesure de poser et répondre à des questions.

Assurer une présentation professionnelle

Présenter les chiffres de la société.
Résumer une situation.
Décrire succinctement la société et son bilan.
Décrire un produit et son processus de production.

Les situations de communication informelle

Pouvoir aborder des sujets extra-professionnels.
Gérer un repas d'affaires.
Connaître les règles de politesses et conventions
de prise de parole

AMÉLIORER SA PRATIQUE DE L'ALLEMAND

Nombre de participant : de 2 à 10 personnes
Durée : 21h à 40h - Délai d'inscription : J-21
Formation en discontinuée
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis / financement OPCO, CPF, France Travail,
La Région, (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de
handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visio.
Durée : de 2 à 4 demi-journées /semaine
de 8h30-12h ou 13h-16h30
En journée ou demi-journée

Méthodes pédagogiques :

Fiches pédagogiques. Exercices de correction et de
réécriture. Feedback personnalisé sur les travaux écrits.
Exercices de compréhension basés sur des dialogues
authentiques. Discussions sur les variations linguistiques
et culturelles. Plateforme de E-learning. Soutien
personnalisé à distance

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats
Une évaluation en cours au travers d'exercices
Une évaluation de la satisfaction en fin de formation
Attestation de fin de formation

Ressources pédagogiques

Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Des formateurs bilingues d'expériences métiers, diplômés
de la formation professionnelle et intervenant depuis 2 ans

Objectifs :

S'exprimer simplement et clairement dans des situations
professionnelles
Être capable de comprendre un locuteur germanophone
qui parle lentement et clairement
Maîtriser le vocabulaire professionnel et la grammaire
Être capable de comprendre et de rédiger des mails

Programme de la formation :

(construit à partir des référentiels de certification)

Compréhension et expression écrite

Perfectionnement grammatical pour limiter les fautes à
l'écrit.
Savoir lire tout type de document professionnel.
Rédiger et mettre en forme des documents professionnels.

Compréhension et expression orale

Être à l'aise lors d'une conversation téléphonique ou en
face à face.
Exercices d'écoutes et de mises en situation.
Comprendre et reformuler une question, un besoin
Apprentissage du vocabulaire propre à votre activité
professionnelle.

Animer ou participer à une réunion

Annoncer l'ordre du jour.
Savoir exprimer clairement une idée.
Apprendre à argumenter, négocier.
Être en mesure de poser et répondre à des questions.

Assurer une présentation professionnelle

Présenter les chiffres de la société.
Résumer une situation.
Décrire succinctement la société et son bilan.
Décrire un produit et son processus de production.

Les situations de communication informelle

Pouvoir aborder des sujets extra-professionnels.
Gérer un repas d'affaires.
Connaître les règles de politesses et conventions
de prise de parole



LES MODULES DE FORMATION

SE FORMER DANS LA
COMMERCIALISATION ET LA VENTE

AIRLISE FORMATION

info@airliseformation.fr

2026



HOSPITALITÉ ET EXPÉRIENCE CLIENT

Excellence de l'Hospitalité Créoles et l'Expérience Client dans les Territoires insulaires

Nombre de participant : 5 - 15 personnes
Durée : 70h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : La Réunion - Martinique - Guadeloupe

TARIF DE FORMATION

Par participant, sur devis
(financé dans le cadre du programme Erasmus+
(Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Professionnels du tourisme, Agents d'accueil, Conseillers voyages, Guides touristiques, Demandeurs d'emploi, Étudiants et professeurs Erasmus+, Professionnels de l'hôtellerie et de l'événementiel

Pré-requis :

Niveau Bac ou expérience professionnelle dans le tourisme, l'accueil ou les services.

Modalités pédagogiques :

Horaire 8h30 -12h et 13h - 16h30
Apports théoriques et Études de cas
Ateliers collaboratifs et travaux de groupe
Rencontres avec des professionnels
Visites de sites touristiques
Réalisation d'un projet territorial

Ressources pédagogiques

Supports de cours, Études de cas, Vidéos pédagogiques
Ressources numériques, Plateforme collaborative,
Travaux pratiques

Expériences professionnelles :

Intervenants issus des secteurs : Tourisme, Hôtellerie
Événementiel, Marketing territorial, Développement local,
Gastronomie et patrimoine.

Teaching resources

Course materials, Case studies, Educational videos
Digital resources, Collaborative platform, Practical work

Poursuite de parcours :

Optimisez vos compétences en suivant les formations complémentaires :

- Gestion des Destinations Touristiques et du Patrimoine
- Gastronomie créole et tourisme culinaire
- Patrimoine et développement durable

Objectifs:

Cette formation vise à développer les compétences nécessaires pour offrir une expérience client mémorable, valoriser l'hospitalité créole et renforcer l'attractivité des destinations touristiques, hôtelières, événementielles et culturelles.

Training programme:

built from European frameworks for tourism, hospitality and territorial development)

Accueillir et accompagner une clientèle dans une démarche d'excellence de service

- Les valeurs de l'accueil créole : partage, convivialité et authenticité
- L'art de recevoir dans les territoires insulaires (les codes)
- Valorisation de la culture locale dans la relation client
- Connaissances des clientèles touristiques
- Représentation de la destination et de la culture locale
- Valorisation du patrimoine et des traditions créoles
- Techniques d'accueil et d'accompagnement
- Outils numériques au service de l'expérience client

Créer des expériences clients mémorables et gérer les situations complexes

- Construire un parcours client d'excellence
- Concevoir des expériences authentiques et immersives
- Personnalisation du service
- Gestion des situations difficiles
- Satisfaction et Fidélisation

Développer une culture de service et piloter l'expérience client

- Esprit d'équipe et qualité de service
- Qualité et amélioration continue
- Hospitalité durable et inclusive
- Devenir ambassadeur de sa destination
- Innovation et nouvelles tendances

Certification :

Attestation de compétences Airlise Formation – Europass Mobilité (dans le cadre d'une mobilité Erasmus+).

GASTRONOMIE CRÉOLE ET TOURISME CULINAIRE

Valoriser les patrimoines culinaires créoles comme levier d'attractivité touristique, culturelle et économique des territoires insulaires.

Nombre de participant : 5 - 15 personnes
Durée : 70h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : La Réunion - Martinique - Guadeloupe

TARIF DE FORMATION

Par participant, sur devis
(financé dans le cadre du programme Erasmus+
(Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Professionnels du tourisme, Agents d'accueil, Conseillers voyages, Guides touristiques, Demandeurs d'emploi, Étudiants et professeurs Erasmus+, Professionnels de l'hôtellerie et de l'événementiel

Pré-requis :

Niveau Bac ou expérience professionnelle dans le tourisme, l'accueil ou les services.

Modalités pédagogiques :

Horaire 8h30 -12h et 13h - 16h30
Apports théoriques et Études de cas
Ateliers collaboratifs et travaux de groupe
Rencontres avec des professionnels
Visites de sites touristiques
Réalisation d'un projet territorial

Méthodes pédagogiques:

Présentiel et/ou distanciel
Plateforme e-learning avec supports numériques
Évaluations formatives
Accompagnement individualisé

Ressources pédagogiques

Supports de cours, Études de cas, Vidéos pédagogiques
Ressources numériques, Plateforme collaborative,
Travaux pratiques

Expériences professionnelles :

Intervenants issus des secteurs : Tourisme, Hôtellerie
Événementiel, Marketing territorial, Développement local,
Gastronomie et patrimoine.

Poursuite de parcours :

Optimisez vos compétences en suivant les formations complémentaires :

- Gestion des Destinations Touristiques et du Patrimoine
- Hospitalité et Expérience client
- Patrimoine et développement durable

Objectifs :

Valoriser le patrimoine gastronomique créole.
Concevoir des expériences de tourisme culinaire authentiques.
Développer des offres associant gastronomie, culture et patrimoine.
Promouvoir une destination à travers son identité culinaire.
Développer des partenariats avec les acteurs locaux.
Intégrer les principes du tourisme durable dans les projets gastronomiques.

Programme de la formation :

construits à partir des référentiels européens du tourisme, de l'hospitalité et du développement territorial)

Découvrir et valoriser le patrimoine gastronomique créole

- Histoire et identité des cuisines créoles
- Produits emblématiques des territoires créoles
- Traditions culinaires et art de vivre créole
- Patrimoine gastronomique et attractivité touristique

Concevoir des expériences de tourisme culinaire authentiques

- Les fondamentaux du tourisme gastronomique
- Création d'expériences gastronomiques
- Circuits et routes gourmandes
- Accueil et accompagnement des visiteurs
- Animation d'activités culinaires
- Festivals et événements gastronomiques
- Création d'émotions et de souvenirs mémorables

Promouvoir et développer une offre de tourisme gastronomique durable

- Positionnement d'une destination gastronomique
- Valorisation des producteurs locaux
- Préservation des savoir-faire traditionnels
- Gastronomie durable et tourisme responsable

Certification :

Attestation de compétences Airlise Formation – Europass Mobilité (dans le cadre d'une mobilité Erasmus+).

PATRIMOINE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

Valorisation du Patrimoine et Développement Durable des Territoires Créoles

Nombre de participant : 5 - 15 personnes
Durée : 70h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : La Réunion - Martinique - Guadeloupe

TARIF DE FORMATION

Par participant, sur devis
(financé dans le cadre du programme Erasmus+
(Formation exonérée de TVA))

Public concerné :

Professionnels du tourisme, Agents d'accueil, Conseillers voyages, Guides touristiques, Demandeurs d'emploi, Étudiants et professeurs Erasmus+, Professionnels de l'hôtellerie et de l'événementiel

Pré-requis :

Niveau Bac ou expérience professionnelle dans le tourisme, l'accueil ou les services.

Modalités pédagogiques :

Horaire 8h30 -12h et 13h - 16h30
Apports théoriques et Études de cas
Ateliers collaboratifs et travaux de groupe
Rencontres avec des professionnels
Visites de sites touristiques
Réalisation d'un projet territorial

Méthodes pédagogiques:

Présentiel et/ou distanciel
Plateforme e-learning avec supports numériques
Évaluations formatives
Accompagnement individualisé

Ressources pédagogiques

Supports de cours, Études de cas, Vidéos pédagogiques
Ressources numériques, Plateforme collaborative,
Travaux pratiques

Expériences professionnelles :

Intervenants issus des secteurs : Tourisme, Hôtellerie
Événementiel, Marketing territorial, Développement local,
Gastronomie et patrimoine.

Poursuite de parcours :

Optimisez vos compétences en suivant les formations complémentaires :

- Hospitality & costumer experience
- Tourism, Destination & Heritage Management
- Creole, Gastronomy & Culinary Tourism

Objectifs :

Préserver, valoriser et transmettre les patrimoines culturels, naturels et gastronomiques des territoires créoles tout en contribuant à leur développement durable, économique et social.

Programme de la formation :

construits à partir des référentiels européens du tourisme, de l'hospitalité et du développement territorial)

identifier et valoriser les patrimoines des territoires créoles

- Identifier les différentes formes de patrimoine.
- Comprendre l'histoire et l'identité des territoires créoles.
- Valoriser les richesses culturelles et naturelles locales.

Préserver et transmettre les patrimoines dans une démarches durables

- Comprendre les enjeux du développement durable.
- Identifier et valoriser les patrimoines culturels, naturels et gastronomiques.
- Intégrer les principes du développement durable dans les projets territoriaux.
- Préserver et transmettre les savoirs et savoir-faire créoles.

Concevoir et piloter des projets de valorisation du patrimoine

- Développer des projets de valorisation du patrimoine.
- Mobiliser les acteurs locaux autour d'une démarche durable.
- Contribuer au rayonnement des territoires créoles à l'échelle nationale et international

Certification :

Attestation de compétences Airlise Formation – Europass Mobilité (dans le cadre d'une mobilité Erasmus+).

CONCEVOIR ET STRUCTURER DES PRODUITS DE VISITE GUIDÉE

Nombre de participant : 2 à 10 personnes
Durée : 21h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis / financement OPCO, CPF, France Travail,
La Région, (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visio.
de 8h30-12h ou 13h-16h30
En journée ou demi-journée

Méthodes pédagogiques :

Formation alternée entre théorie et mise en situation.
Exercices pratiques, atelier et coaching personnalisé.
Plateforme de E-learning, Soutien personnalisé à distance

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats
Une évaluation en cours au travers d'exercices
Une évaluation de la satisfaction en fin de formation
Attestation de fin de formation

Ressources pédagogiques

Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Formateurs et intervenant d'expérience métier.
Intervenant depuis 5 ans. Mathieu P.

Poursuite de parcours :

-Technique de vente
-Gestion des réclamations

Objectifs :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de :

- Identifier les spécificités culturelles, patrimoniales et naturelles d'un territoire
- Concevoir un parcours de visite guidée cohérent et attractif.
- Définir les étapes de conception d'un produit
- Promouvoir leur produit auprès de différents publics

Programme de la formation

(construit à partir du référentiel de certification)

Comprendre et analyser une demande de visite guidée

Panorama du patrimoine
Attentes et profils des visiteurs
Benchmark d'offres existantes et analyse de bonnes pratiques.
Aspects pratiques : sécurité, accessibilité, réglementation, assurances.
Élaboration d'un budget prévisionnel
Atelier pratique de conception d'un projet de visite guidée

Concevoir et structurer un produit de visite guidée

Élaboration d'un parcours de visite
Rédaction d'un scénario de visite et construction d'un fil conducteur narratif.
Aspects pratiques : sécurité, accessibilité, réglementation, assurances.
Élaboration d'un budget prévisionnel (charges, prix de vente, marge).
Atelier pratique de conception d'un projet de visite guidée.

Valoriser et présenter un produit de visite guidée

Techniques d'interprétation et d'animation d'une visite
Adapter son discours aux différents publics.
Stratégies de communication et de commercialisation
Présentation orale des projets élaborés par les participants.
Bilan, échanges et élaboration du plan d'action personnel.

ACCUEIL COMMERCIAL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

Nombre de participant : 2 à 10 personnes
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Demandeur d'emploi et salarié
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.
PC portable requis.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visio.
Horaire 8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée ou demi-journée

Méthodes pédagogiques:

Formation alternée entre théorie et mise en situation.
Exercices pratiques, atelier et coaching personnalisé.

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable
Une évaluation en cours au travers d'exercices
Une évaluation de la satisfaction en fin de formation
Attestation de fin de formation

Ressources pédagogiques

Fiches de synthèse
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Des formateurs d'expériences métiers, diplômés de la
formation professionnelle, et intervenant depuis 5 ans en
CFA.

Poursuite de parcours :

- "Technique de vente"
- "Gestion des réclamations"

Objectifs :

Améliorer la communication et la relation client.
Maîtriser les techniques d'accueil physique et téléphonique.
Fournir un service client de qualité, professionnel et
chaleureux.

Programme de la formation :

(construit à partir d'un référentiel de certification)

Techniques d'Accueil Physique

Importance de l'accueil dans l'image de l'entreprise.
Rôle et responsabilités de l'agent d'accueil commercial.
Principes de la communication et de l'écoute active.
Premières impressions : l'importance de la posture, du
sourire et du contact visuel.
Accueil des clients : étapes clés de la prise en charge.
Utilisation des gestes et du langage corporel pour créer un
accueil chaleureux.

Gestion des Clients en Face-à-Face

Techniques pour identifier les besoins des clients.
Personnalisation de l'accueil selon le profil du client.
Gestion des attentes et des temps d'attente.

Techniques d'Accueil Téléphonique

Spécificités de l'accueil téléphonique
L'importance de la voix et du ton dans la communication
Présentation professionnelle au téléphone : formules de
politesse et identification
Prise de contact : salutation et identification de
l'interlocuteur.
Techniques de questionnement pour comprendre les
besoins du client.
Gestion des appels difficiles et des situations
conflituelles.
Gestion des Appels Téléphoniques
Organisation et priorisation des appels entrants.
Techniques pour transmettre les messages efficacement.
Suivi des appels et des demandes des clients.

GÉRER SON TEMPS ET S'ORGANISER AVEC EFFICACITÉ

Nombre de participant : 2 à 10 personnes
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Contexte :

Le temps est bien souvent la ressource qui fait le plus défaut dans le monde professionnel. Le sentiment de manquer de temps, de ne pas savoir le gérer peut être une source d'un profond stress pour vous et vos collaborateurs.

Public concerné :

Tout public, Manager, Salarié
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.
PC portable requis.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou entièrement à distance en visio
Horaire : 8h30 -12h et 13h - 16h30.
En journée ou demi-journée

Ressources pédagogiques :

Fiches de synthèse en fin de formation
Vidéo : l'expérience des gros cailloux

Modalités d'évaluation :

Autodiagnostic, Mise en situation
Cas pratique : Définir son plan de journée de demain
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation en fin de la formation.
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation de fin de formation

Expériences professionnelles :

Formateur professionnel d'expérience métier et diplômés de la formation professionnelle et dirigeant d'entreprise.
Micheline A

Objectifs :

Organiser sa journée de travail concentrée sur ses objectifs
Reconnaître les bienfaits d'une bonne gestion du temps
Distinguer « Urgent » et « Important »
Identifier les éléments perturbateurs de son environnement
Identifier et mettre en pratique quelques méthodes et outils
Mettre en place une organisation personnelle efficace dans son cadre professionnel

Programme de la formation :

Réaliser un autodiagnostic de sa gestion de temps (3h30)

Évaluer sa gestion actuelle du temps et identifier les domaines de perte de temps et d'inefficacité.
Définir son profil de comportement et son rapport au temps
Les causes profondes de la mauvaise gestion du temps
Prendre conscience des facteurs internes et externes qui peuvent perturber la gestion du temps
Comment analyser ce qui impacte mon temps ?

Mieux appréhender ses urgences et ses imprévus (7h)

Passer du temps subi au temps choisi
Distinguer « Urgent » Et « Important »
Gérer les urgences de manière efficace et minimiser leur impact sur la gestion du temps
Connaitre ses voleurs de temps
L'assertivité

Outil et méthodes pour gérer son temps (3h30)

Focus sur les 10 lois du temps et leurs conseils pratiques
Définir des actions spécifiques à mettre en place pour optimiser sa gestion du temps
Les 12 commandements de la gestion du temps
Les raisons pour (ne pas) déléguer
Planifier son agenda par jour, quinzaine ou au mois.
Les supports de gestion du temps

TECHNIQUE DE VENTE

Nombre de participant : 2 à 10 personnes
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, salarié et demandeur d'emploi
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis pour la formation à distance

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou entièrement à distance en visio
de 8h30 -12h et 13h - 16h30.
En journée ou demi-journée

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation

Ressources pédagogiques :

Fiches de synthèse
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences métier et
diplômés de la formation professionnelle, intervenant
depuis 3 ans. Sabrina L

Poursuite de parcours :

- "Gestion de conflits"
- "Gestion des réclamations"

Objectifs :

À la suite de la formation, le stagiaire est capable de :
Acquérir des compétences fondamentales en techniques
de vente.
Maîtriser les étapes clés du processus de vente.
Développer des stratégies pour identifier et répondre aux
besoins des clients.
Améliorer les compétences en communication

Programme de la formation

Les fondamentaux de la Vente

Importance de la vente dans l'entreprise
Rôle et responsabilités du vendeur
Identifier les qualités et postures d'un vendeur
L'organisation de travail en équipe

Communication Commerciale

Améliorer son accueil et la prise de contact
Écoute active
Techniques de questionnement
Techniques de reformulation

Les étapes du Processus de Vente

La recherche des besoins
La présentation et l'argumentation des produits
et services adaptés au besoin
Savoir répondre aux objections clients
Comment traiter le prix
La conclusion de la vente principale
La vente additionnelle
La fidélisation client
La prise de congés

S'appuyer sur ses performances, identifier ses points de progrès, renforcer son expertise de vendeur

Repérer les différents styles de clients
Prendre appui sur les "motivations" pour développer des
arguments "sur mesure"
Anticiper les objections préparer ses réponses
Déclencher la prise de décision
Découverte des outils Marketing/communication

DÉVELOPPER LES VENTES DE CROISIÈRES

Nombre de participant : de 2 à 10 personnes
Durée : 7h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis / financement OPCO
Formation exonérée de TVA

Public concerné :

Tout public, Salarié(e)
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis.

Modalités pédagogiques

Formation en salle et à distance en visioconférence
Formation par journée 8h30 -12h et 13h - 16h30
ou demi-journée

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Ressources pédagogiques :

Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Poursuite de parcours :

- **Elaboration de produits touristiques**
- **Technique de vente**

Objectifs :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de
- Maîtriser l'offre des croisiéristes MSC et Costa Croisières
- Améliorer les propositions de vente.

Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de certification)

Présentation de l'offre des Croisiéristes (3,5h)

Les formalités de voyages
Les navires et la flotte
La vie à bord, sport et animations
Les coulisses du paquebot
Excursions et escales

Techniques de vente (3,5h)

Améliorer le niveau de services offerts aux clients
Développer la qualité marchande et image de marque
Augmenter les opportunités commerciales
Convertir les connaissances en richesse
Devenir un expert en croisières

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation

Expériences professionnelles :

Formateurs et expert métier dans la vente de croisière.
Intervenant depuis 3 ans. Nicole B

DÉVELOPPER SA CLIENTÈLE INDIVIDUELLE

Nombre de participant : 2 à 10 personnes
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Dirigeants, responsables en charge du développement
Agences de petite dimension
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis pour la formation à distance.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou entièrement à distance en visio.
de 8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée ou demi-journée

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Ressources pédagogiques :

Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Formateurs et expert métier dans le développement
d'entreprise. Intervenant depuis 3 ans. Nicole B

Poursuite de parcours :

- "Technique de vente"
- "Prospecter des clients groupes et sociétés"

Objectifs :

Consolider et développer le volume d'affaires de
l'agence en organisant rigoureusement un projet de
développement.
Elaborer méthodiquement une stratégie

Programme de la formation

(construit à partir du référentiel de certification)

Établir une relation avec le client pour lui donner envie de s'exprimer

Dresser un état des lieux en analysant son
environnement, son activité, ses atouts et faiblesses,
les leviers de réussite et les risques
Identifier son expertise et ses facteurs clés de succès

Construire un plan stratégique

Définir, en mode projet, ses plans d'action, en
s'appuyant sur les compétences internes détectées et
les ressources du réseau auquel on appartient
suivre, évaluer, mesurer, engager des actions
correctives

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation

PROSPECTER UNE CLIENTÈLE GROUPE OU SOCIÉTÉ

Nombre de participant : 2 à 10 participants
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles -À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Patrons, commerciaux, responsables
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis pour la formation à distance.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle, en entreprise ou à distance en visio
Formation de 8h30 -12h et 13h - 16h30.
En journée ou en demi-journée

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation

Ressources pédagogiques :

Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Formateurs et expert métier dans le développement
d'entreprise. Intervenant depuis 3 ans. Nicole B

Poursuite de parcours :

- "Technique de vente"
- "Développer sa clientèle individuelle"

Objectifs :

Organiser son action et concentrer son action sur les
actions les plus porteuses de résultats
Obtenir des rendez-vous chez des clients ciblés

Programme de la formation :

Importance de la prospection B2B

Caractéristiques et attentes des clients entreprises
Définir son Marché Cible et analyser de marché
Identifier les secteurs d'activité cibles
Création de fiches clients types (personas)

Préparation et Stratégie de Prospection

Recherche et Identification des Prospects
Utilisation des bases de données et outils de veille
Techniques de recherche avancée sur LinkedIn et autres
Elaboration d'un Plan de Prospection
Objectifs et indicateurs de performance (KPI)
Planification des actions de prospection
Développer son Argumentaire de Vente
Techniques de storytelling et de personnalisation

Techniques de Contact et Suivi

Emailing professionnel : bonnes pratiques et exemples
Appels téléphoniques : scripts et gestion des objections
Réseautage et Utilisation des Réseaux Sociaux
Stratégies de réseautage en ligne et hors ligne
CRM et Gestion des Relations Clients
Suivi et relance des prospects

Techniques de Négociation et Clôture

Techniques de négociation commerciale
Gestion des objections et des refus
Conclure une Vente
Signaux d'achat et techniques de clôture
Formalisation et suivi après-vente
Fidélisation et Développement de la Relation Client
Importance de la fidélisation
Stratégies de suivi et de satisfaction client

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

Nombre de participant : 2 à 10 personnes
Durée : 7h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, salarié et demandeur d'emploi.
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis pour la formation à distance.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visio
8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée en demi-journée

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Expériences professionnelles :

Formateurs et expert métier et diplômé dans la formation
professionnelle. Intervenant depuis 5 ans. Micheline A

Poursuite de parcours :

- "Technique de vente"
- "La gestion de conflits"

Objectifs :

- A la suite de la formation, le stagiaire est capable de
- Savoir traiter des situations de réclamation
 - respecter la méthode CEP

Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de certification)

Le traitement de la réclamation (3,5h)

S'adapter selon la typologie de la clientèle
Les différentes typologies de clientèle
Les différentes situations de réclamation en agence
Les différentes causes et natures de la réclamation
Les étapes de traitement de la réclamation
La méthode CEP
La gestion des différentes émotions

Mise en situation pratique (3,5h)

Améliorer sa posture et communication en clientèle
Gérer une situation de réclamation
Appliquer les différentes étapes de la réclamation
Appliquer la méthode CEP
S'adapter aux émotions clients

Ressources pédagogiques :

Visuels et dossier support
Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation

LA GESTION DE CONFLITS

Nombre de participant : 2 à 10 participants
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Manager ou toute personne souhaitant perfectionner sa gestion du conflit avec les autres ou en situation de relation client.
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis pour la formation à distance.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle, en entreprise ou à distance en visio
Formation de 8h30 -12h et 13h - 16h30.
En journée ou demi-journée

Méthode pédagogiques :

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques

Ressources pédagogiques :

Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Modalité d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Évaluation en cours à travers différents exercices
Une évaluation de la satisfaction e fin de la formation.
Attestation de fin de formation.

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences métier et diplômés dans la formation professionnelle. Intervenant depuis 5 ans en CFA. Micheline A.

Poursuite de parcours :

- "Technique de vente"
- "La gestion des réclamations"

Objectifs :

Comprendre, appréhender et utiliser les techniques pour développer ses compétences afin de mieux gérer les confits en entreprise et en face a face avec le client.

Programme de la formation :

Introduction à la gestion des conflits (7h)

Définition des conflits
Types de conflits
Les conséquences des conflits non résolus
Les avantages de la gestion des conflits
La relation client en face à face
Qu'est-ce qu'une situation conflictuelle ?
Les situations conflictuelles en face à face
Mes outils de communication interpersonnelle en face à face (le non verbal, le para verbal, le verbal)

Les techniques de communication pour prévenir les conflits (7h)

Les compétences de communication essentielles
La communication assertive
L'écoute active
La reformulation
La gestion des émotions
Les étapes de la résolution des conflits
L'identification du conflit
La clarification des besoins et des intérêts
La recherche de solutions
La négociation et la mise en place d'un plan d'action
Les stratégies de gestion des conflits
La collaboration - La compétition - L'accommodation -
La compromis - L'évitement
La gestion des conflits dans un contexte professionnel
Les conflits entre collègues
Les conflits avec les supérieurs hiérarchiques
Les conflits avec les clients ou les partenaires
Les procédures de résolution des conflits en entreprise.

S’AFFIRMER FACE AUX CLIENTS DIFFICILES

Nombre de participant : 2 à 10 participants
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Toute public, Salarié et demandeur d'emploi
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis pour la formation à distance.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle, en entreprise ou à distance en visio
Formation de 8h30 -12h et 13h - 16h30.
En journée ou en demi-journée

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Modalité d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Évaluation en cours à travers différents exercices
Une évaluation de la satisfaction e fin de la formation.
Attestation de fin de formation.

Ressources pédagogiques :

Fiches de synthèse
Vidéos et livres d'auteur

Poursuite de parcours :

- "Technique de vente"
- "La gestion de conflits"

Objectifs :

Évaluer ses réactions, réagir aux comportements, oser
s'affirmer et gérer les critiques.

Programme de la formation :

Évaluer ses réactions dans les relations commerciales

Évaluer son niveau d'assertivité.
Repérer les 3 comportements inefficaces : passivité ;
agressivité ; manipulation.
Les principes de l'affirmation de soi.

Réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs des clients

Repérer les attitudes chez ses clients.
Faire s'engager un client passif.
Faire face à l'agressivité.
Désamorcer la manipulation.

Oser s'affirmer sereinement face aux clients

Exprimer positivement une critique avec la méthode
DESC.
Oser demander pour obtenir.
Savoir "vendre" ses conditions.
Comprendre le besoin derrière la demande exprimée.
Dire "non" sans perdre le client.

Gérer les critiques des clients et éviter les conflits Identifier les situations à risques.

Gérer une critique injustifiée.
Construire une solution valide pour le client et pour soi.
Mise en situation

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences métier et
diplômés dans la formation professionnelle. Intervenant
depuis 5 ans en CFA. Micheline A.



LES MODULES DE FORMATION

SE FORMER DANS LE NUMÉRIQUE

AIRLISE FORMATION

info@airliseformation.fr

2026



BUREAUTIQUE OFFICE 365

Nombre de participant : de 2 à 10 personnes
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis.

Modalité pédagogique :

Formation en salle et à distance en visioconférence
Horaire : 8h30 -12h et 13h - 16h30
en journée ou demi-journée

Méthodes pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visioconférence
Support de présentation, démonstration
Alternance de théorie et de mise en situation pratique.

Ressources pédagogiques :

Fiches pédagogiques, travaux pratiques sur des projets professionnels, Ateliers de groupe de travail.

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences métier et diplômés dans la formation professionnelle. Intervenant depuis 5 ans en CFA. Aly M.

Poursuite de parcours :

- "Gérer son temps et s'organiser avec efficacité"

Objectifs :

- Maîtriser les principaux outils de la suite Office 365.
- Améliorer la productivité et l'efficacité au travail.
- Faciliter la collaboration et la communication au sein des équipes.
- Assurer la sécurité et la gestion des données.

Programme de la formation :

Le Pack office de Microsoft (7h)

- Le paramétrage de o365 en tant qu'administrateur
- La création et gestion de compte utilisateur
- Utilisation et le paramétrage de la boîte mail Outlook
- Utilisation des fonctionnalités de Word
- Utilisation des fonctionnalités de Excel
- Utilisation des fonctionnalités de Powerpoint

Les applications Office (7h)

- Le stockage de documents sur One drive
- Le partage de document sur Sharepoint
- La création de formulaire sur Forms
- Le rappel de tâche sur Planner et la gestion des équipes
- La plateforme de visioconférence sur Teams
- Découverte d'autres fonctionnalités

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation

UTILISER "CANVA" CRÉATION DE SUPPORT MARKETING

Nombre de participant : de 2 à 10 personnes
Durée : 7h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise à la demande.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis / financement OPCO, CPF, France Travail,
La Région, (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.
PC portable requis.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et à distance en visioconférence
par demi-journée de 8h30 -12h et 13h - 16h30

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Ressources pédagogiques :

Fiches pédagogiques, travaux pratiques sur des projets professionnels, Ateliers de groupe de travail.

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences métier et diplômés dans la formation professionnelle. Intervenant depuis 5 ans en CFA. Aly M

Poursuite de parcours :

- "Création de contenu web marketing"

Objectifs :

- Acquérir une bonne maîtrise de Canva
- Utiliser des outils de conception de support Marketing et de diffuser du contenu.

Programme de la formation :

Comprendre les fonctionnalités et l'interface de Canva.

Savoir créer des designs personnalisés
Utiliser les outils de texte pour ajouter et modifier du texte dans les designs.
Intégrer des images, icônes, et autres éléments graphiques dans les créations.
Appliquer des filtres, ajustements et effets aux images et éléments graphiques.

Gestion des Couleurs et des Polices

Comprendre l'harmonie des couleurs et les palettes
Choisir et appliquer des polices appropriées

Création de Visuels pour les Réseaux Sociaux

Concevoir des visuels optimisés pour différentes plateformes de réseaux sociaux
Adapter les designs aux exigences spécifiques des formats de chaque plateforme.

Utilisation des Templates

Personnaliser les templates pour répondre aux besoins spécifiques des projets.
Partager les designs et les projets avec des collègues ou des clients.

Téléchargement et Exportation des Designs

Savoir télécharger les designs dans différents formats
Comprendre les options d'exportation et de résolution
Concevoir des présentations visuellement attrayantes.

Branding et Consistance Visuelle

Appliquer les principes de branding pour maintenir la cohérence visuelle dans les designs.
Utiliser les kits de marque de Canva pour créer des designs alignés avec l'identité visuelle de l'entreprise.

HUBSPOT CRM, VENTE, MARKETING

Nombre de participant : de 2 à 10 personnes
Durée : 21h - Délai d'inscription : J-10
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, salarié
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis pour la formation à distance

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visio
8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée ou demi-journée

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Ressources pédagogiques :

Visuels et dossier support
Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences métier et
diplômés dans la formation professionnelle. Intervenant
depuis 5 ans en CFA. ALY M.

Poursuite de parcours :

- "Création de contenu web marketing"

Objectifs :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de
- Utiliser un logiciel de gestion client et de vente

Programme de la formation :

Hubspot CRM (7h)

La gestion des contacts clients / entreprise
L'utilisation de la boîte mail et des modèles
La création de liste de contact

Hubspot sales (7h)

La définition d'une stratégie de vente
Créer son pipeline de vente
La mise à jour d'une fiche client
Le suivi des demandes

Hubspot Marketing (7h)

Définir sa stratégie Marketing et de vente
création et diffusion de mailing
La création de page de destination
Connecter Hubspot à son site internet
Optimiser le SEO de son site internet
Ajouter des fenêtres contextuels / chatbot
Créer des mails automatiques

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation

UTILISER "CHAT GPT" DANS SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

Nombre de participant : de 2 à 10 personnes
Durée : 7h - Délai d'inscription : J-21
Formation en intra-entreprise
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis / financement OPCO, CPF, France Travail,
La Région, (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.
PC portable requis.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et à distance en visioconférence
par demi-journée de 8h30 -12h et 13h - 16h30
Alternance de théorie et de mise en situation pratique.

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation

Ressources pédagogiques :

Visuels et dossier support
Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences métier et diplômés dans la formation professionnelle. Intervenant depuis 5 ans en CFA. ALY M

Poursuite de parcours :

"Gérer son temps et s'organiser avec efficacité"

Objectifs :

Acquérir les compétences nécessaires pour utiliser ChatGPT de manière efficace et éthique dans un environnement professionnel.

Programme de la formation :

Présentation de Chat GPT

Comprendre ce qu'est ChatGPT et son fonctionnement.
Découvrir les applications possibles de ChatGPT

Applications courantes

Service client et support technique
Générer de contenu (rédaction, résumé, etc.)
Automatiser des tâches administratives
Outils de productivité personnelle

Configurer et Utiliser ChatGPT

Paramétrer et personnaliser ChatGPT
Comprendre les API et leur utilisation
Intégrer dans les systèmes existants
Utiliser des API pour intégrer ChatGPT dans des applications
Intégrer dans les plateformes de messagerie (Slack, Microsoft Teams, etc.).

Optimisation des Interactions avec ChatGPT

Optimiser les réponses et interactions de ChatGPT
Savoir ajuster et affiner les prompts pour des résultats plus précis.
Structurer des prompts pour des réponses optimales.
Techniques de feedback et itération pour améliorer les résultats.
Gérer les conversations prolongées et maintenir la cohérence.
Utiliser des contextes et mémoires dans les interactions.

Ethiques et meilleures pratiques

Comprendre les enjeux éthiques liés à l'utilisation de ChatGPT.
Appliquer les meilleures pratiques pour une utilisation responsable.

UTILISER MISTERBOOKING DANS SA GESTION HÔTELIÈRE

Nombre de participant : de 2 à 10 personnes
Durée : 21h - Délai d'inscription : J-10
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis / financement OPCO, Pôle emploi,
La Région, (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
Avoir une expérience de l'hôtellerie.
PC portable requis.

Modalités pédagogiques :

Durée : 8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée ou par demi-journée
Formation en salle et/ou à distance en visioconférence
Alternance de théorie et de mise en situation pratique.

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences métier et
diplômés dans la formation professionnelle. Intervenant
depuis 5 ans en CFA. ALY M

Poursuite d'étude :

“Réceptionniste en hôtellerie (TP)”

Objectifs :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de
- Utiliser un système de distribution PMS – Misterbooking

Programme de la formation :

Vue globale des différents menus & interface de Misterbooking

Enregistrement d'un Cardex
Recherche d'une disponibilité
Recherche d'une réservation
Présentation de l'interface d'une réservation
Accès, vérification de facture et moyen de paiement
Attribution de chambre
Création d'une réservation individuelle
Création d'une réservation de groupe
Création d'une réservation de salle de séminaire
Gestion des comptes débiteurs

Ressources pédagogiques :

Support de formation
Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et logiciels avec accès training

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation

UTILISATION ET MAÎTRISE DES FONCTIONS AMADEUS NIVEAU 1

Nb de participant : 2 à 10 personnes
Durée : 35h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis / financement OPCO, CPF, Pôle emploi,
La Région (exonération de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Avoir le niveau Bac, être à l'aise avec les outils informatiques. PC portable requis. Niveau d'anglais A2

Modalités pédagogiques :

Durée : 8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée ou par demi-journée
Formation en salle et/ou à distance en visioconférence
Alternance de théorie et de mise en situation pratique.

Méthodes pédagogiques :

Démonstration et exercices, soutien personnalisé.
Travaux pratiques. Ateliers de mise en situation.

Ressources pédagogiques :

Support de formation
Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et logiciels avec accès training

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés de la formation professionnelle et certifiés par Amadeus France.

Poursuite de parcours :

- "Utilisation et maîtrise des fonctions Amadeus Niveau 2"

Objectifs :

À la suite de la formation, le stagiaire est capable de :

- Comprendre le système de réservation
- Mémoriser la codification de base
- Maîtriser les règles tarifaires et conditions de vente des compagnies aériennes.
- Être à l'aise dans la réservation de base sur Amadeus

Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de certification)

La maîtrise de la réservation sur Amadeus

La réglementation aérienne
Découverte de l'environnement Amadeus
Le Yield Management et codification IATA
Les affichages de vols et de consultation tarifaire
Les techniques de vente de vols
L'offre des fournisseurs du voyage
La recherche de vols toutes destinations
Savoir communiquer un prix au client
Conseiller, informer sur les conditions de vente
La réservation et procédure d'émission de billet
La réservation de services additionnels
Mise en situation de vente au comptoir

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation

UTILISATION ET MAÎTRISE DES FONCTIONS AMADEUS NIVEAU 2

Nb de participant : de 2 à 10 personnes
Durée : 35h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis / financement OPCO, CPF, Pôle emploi,
La Région (exonération de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Avoir le niveau Bac, être à l'aise avec les outils informatiques. PC portable requis. Niveau d'anglais A2. Détenir les connaissances du niveau 1

Modalités pédagogiques :

Durée : 8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée ou par demi-journée
Formation en salle et/ou à distance en visioconférence
Alternance de théorie et de mise en situation pratique.

Méthodes pédagogiques :

Démonstration et exercices, soutien personnalisé.
Travaux pratiques. Ateliers de mise en situation.

Ressources pédagogiques :

Support de formation
Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et logiciels avec accès training

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés de la formation professionnelle et certifiés par Amadeus France.

Poursuite de parcours :

“Utilisation et maîtrise des fonctions Amadeus Niveau 3”

Objectifs :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de
- être plus efficace dans le traitement des demandes
- Utiliser toutes les fonctionnalités d'Amadeus
- connaître les conditions de vente des compagnies

Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de certification)

Les outils de productivité

Comprendre pourquoi le tarif ne sort pas
Amadeus NDC

Les tarifs négociés

Les outils de productivité

Les typologies clients

Les modifications sur dossier constitué

Les files d'appel pour le suivi de dossier

La création et l'utilisation des profils

La réservation de prestations complémentaires

Les opérations d'après-vente de base

Mise en situation de vente au comptoir

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.

Une évaluation en cours de formation

Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.

Attestation remis en fin de formation

UTILISATION ET MAÎTRISE DES FONCTIONS AMADEUS NIVEAU 3

Nb de participant : de 2 à 10 personnes
Durée : 35h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis / financement OPCO, CPF, France Travail,
La Région (exonération de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Avoir le niveau Bac, être à l'aise avec les outils informatiques. PC portable requis. Niveau d'anglais B1
Détenir les connaissances du niveau 2

Modalités pédagogiques :

Durée : 8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée ou par demi-journée
Formation en salle et/ou à distance en visioconférence
Alternance de théorie et de mise en situation pratique.

Méthodes pédagogiques :

Démonstration et exercices, soutien personnalisé.
Travaux pratiques. Ateliers de mise en situation.

Ressources pédagogiques :

Support de formation
Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et logiciels avec accès training

Poursuite de parcours :

: -"Conseiller vendeur en voyages" (TP)

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés de la formation professionnelle et certifiés par Amadeus France.

Objectifs :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de
- Gérer les demandes de modification et de remboursement de billets.
- connaître les conditions d'après-vente des compagnies

Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de certification)

Les différentes opérations d'après-vente

La procédure d'échange de billet manuel
La création d'Emd-A et Emd-S
La procédure d'échange de billet automatique
Le calcul du remboursement avant/après départ
La tarification manuel de dossiers groupes
Gérer les demandes de modification et d'annulation de billets.
Informé des conditions de voyage de groupe
Traiter les demandes d'échange avant départ
Traiter les demandes d'échange après départ
Mise en situation de vente au comptoir

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation



LES MODULES DE FORMATION

SE FORMER DANS LA
COMMUNICATION - WEB MARKETING

AIRLISE FORMATION

info@airliseformation.fr

2026



CONCEVOIR ET METTRE EN ŒUVRE UN PLAN D'ACTION MARKETING

Nombre de participant : 2 à 10 participants
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Patrons, dirigeants, entrepreneurs, directeurs généraux, responsables.
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.
PC portable requis pour la formation à distance.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle, en entreprise ou à distance en visio
Formation de 8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée ou demi-journée

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Modalité d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation en fin de formation.
Attestation remis en fin de formation.

Ressources pédagogiques :

Visuels et dossier support
Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés
de la formation professionnelle et intervenant depuis 5 ans
en CFA. Cristèle T

Objectifs :

Les fondamentaux du marketing
Choisir ses cibles et son positionnement
Définir des objectifs réalistes
Élaborer un plan d'action commercial et mettre en place les
moyens d'accès au marché
Préparer les outils de pilotage et de suivi du projet

Programme de la formation :

Introduction au Marketing Stratégique

Comprendre les bases du marketing stratégique.
Effectuer une analyse approfondie du marché
Étude des tendances et comportements des
consommateurs.
Réalisation d'une analyse SWOT (Forces, Faiblesses,
Opportunités, Menaces).

Segmentation, Ciblage et Positionnement

Faut-il servir tous les clients ?
Segmentation et ciblage
Cibles prioritaires et secondaires
Les critères pertinents pour cibler juste
Connaître et comprendre les besoins des clients

Définition des Objectifs Marketing

Fixer des objectifs marketing clairs et mesurables.
Définition des objectifs SMART (Specific, Mesurable,
Achievable, Relevant, Time-bound).
Techniques de fixation d'objectifs.
Actions de conquête ou reconquête

Stratégies Marketing et Mix Marketing

Comprendre les éléments du mix marketing.
Élaboration des stratégies produit, prix, distribution et
promotion.
Études de cas et exemples concrets.
Actions pour accroître ou maintenir la fidélité de vos
clients, E-mailing, newsletter.....

Poursuite de parcours :

“Développer son projet et sa stratégie web Marketing”

DÉVELOPPER SON PROJET ET SA STRATÉGIE WEB MARKETING

Nombre de participant : de 2 à 10 personnes
Durée : 21h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
Avoir des notions en numérique et web marketing
PC portable requis.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visioconférence
8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée ou en demi-journée

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Ressources pédagogiques :

Visuels et dossier support
Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés
de la formation professionnelle et intervenant depuis 5 ans
en CFA. Cristèle T

Poursuite de parcours :

- "Création de contenu Marketing"

Objectif :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de
- Réaliser, améliorer et animer des sites web.

Obtention des CCP par capitalisation de compétences.

Programme de la formation :

Introduction et Analyse

Introduction au web marketing et analyse de
l'environnement en ligne.

Objectifs et Stratégie

Définition des objectifs et élaboration d'une
stratégie de contenu et de promotion en ligne.

SEO et SEA

Optimisation pour les moteurs de recherche (SEO)
et introduction à la publicité en ligne (SEA)

Réseaux Sociaux et Contenu

Utilisation des réseaux sociaux pour promouvoir la
visibilité de la marque et création de contenu
adapté.

Mesure et Conclusion

Mesure des performances et ajustements de la
stratégie en fonction des résultats, suivi d'une
conclusion et récapitulation.

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation

CRÉATION DE CONTENU WEB MARKETING

Nombre de participant : de 2 à 10 personnes
Durée : 21h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de
handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
Avoir des connaissances en Web marketing.
PC portable requis.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visioconférence
Alternée entre théorie et mise en situation pratique.
Accompagnement personnalisé

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Ressources pédagogiques :

Visuels et dossier support
Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés
de la formation professionnelle et intervenant depuis 5 ans
en CFA.

Poursuite de parcours :

“Communication web et marketing digital”

Objectif :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de
concevoir les éléments graphiques d'une interface et
de supports de communication

Programme de la formation :

Introduction au Web Marketing et SEO

Introduction au marketing de contenu
Principes de base du SEO

Développement de la Stratégie de Contenu

Recherche et analyse de l'audience
Élaboration d'une stratégie de contenu

Techniques de Rédaction Web

Rédaction d'articles de blog et de contenus web
Création de contenus visuels

Optimisation SEO et Publication

Techniques avancées de SEO
Gestion et publication de contenu

Promotion, Analyse et Diffusion de Contenu

Utilisation des réseaux sociaux
Création de campagnes d'email marketing

Analyse, Optimisation des Performances

Outils d'analyse de contenu
Ajustement et optimisation de la stratégie

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation

COMMUNICATION WEB ET MARKETING DIGITAL

Nombre de participant : de 2 à 10 personnes
Durée : 21h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de
handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Avoir le niveau Bac, être à l'aise avec les outils
informatiques et numériques. PC portable requis.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visio
Formation de 8h30 -12h et 13h - 16h30.
En journée ou en demi-journée

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Ressources pédagogiques :

Visuels et dossier support
Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés
de la formation professionnelle et intervenant depuis 5 ans
en CFA. Aly M

Poursuite de parcours :

"Les réseaux sociaux dans la communication digitale"

Objectifs :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de :
- définir sa stratégie de communication, concevoir une
page de site internet, optimiser le référencement naturel et
la communication sur les réseaux.

Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de certification)

Élaborer sa stratégie de communication digitale (7h)

La conception de support Marketing
La création de site internet & boutique en ligne
Rédaction d'un contenu efficace
Le référencement naturel
L'optimisation SEO pour gagner en visibilité

Relation et fidélisation client (7h)

Les outils de création de mailing
La création de formulaire en ligne
La communication sur les réseaux sociaux

L'analyse des données pour mesurer l'efficacité de ses actions. (7h)

Analyse du référencement naturel
L'outil Google Analytics et autres

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation

LES RESEAUX SOCIAUX COMMUNICATION DIGITALE

Nombre de participant : de 2 à 10 personnes
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
Accessible aux personnes en situation de handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
Avoir des notions en Web marketing.
PC portable requis.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visioconférence
Alternée entre théorie et mise en situation pratique.
Accompagnement personnalisé

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Ressources pédagogiques :

Visuels et dossier support
Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation

Poursuite de parcours :

“Linkedin dans la communication digitale”

Objectifs :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de :
Savoir gérer la communication digitale de son
établissement.

Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de certification)

Stratégie de communication digitale

Trouver son identité
Établir son persona
Construire un plan d'action

Facebook

Optimiser sa page facebook
Gérer une page professionnelle
Animer une page professionnelle
Créer un évènement

Photographie culinaire

Décomposer les techniques de la photographie culinaire
Choisir le bon format en fonction de sa cible
Retoucher une photographie culinaire

Instagram

Optimiser sa page instagram
Créer du contenu pertinent pour sa page instagram
Gérer et animer une page professionnelle instagram

E-reputation

Optimiser son E-reputation
Optimiser sa page google my business
Gérer les avis sur les différentes pages
Construire des réponses adaptées aux avis reçus
Utiliser les bons outils au quotidien

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés
de la formation professionnelle et intervenant depuis 5 ans
en CFA. Cristèle T

“LINKEDIN” DANS LA STRATÉGIE DE COMMUNICATION

Nombre de participant : 2 à 10 participants
Durée : 7h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié et demandeur d'emploi
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
PC portable requis.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle, en entreprise ou à distance en visio.
Formation de 8h30 -12h et 13h - 16h30.
En journée ou demi-journée

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Poursuite de parcours :

“Réaliser, améliorer et animer des sites web”
“Création de contenu”

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés
de la formation professionnelle et intervenant depuis 5 ans
en CFA. Cristèle T

Objectifs :

Créer un profil personnel et efficace sur LinkedIn
Connaitre les fondamentaux pour optimiser son réseau
et sa notoriété sur LinkedIn.
Échanger sur les bonnes pratiques et les astuces

Programme de la formation :

L'importance de développer sa culture « RSP »

Comprendre ce qu'est un réseau social professionnel
Pourquoi utiliser et développer son réseau ?
Connaitre les avantages du profil sur LinkedIn et tenir à jour
Augmenter sa visibilité et sa crédibilité sur les réseaux
Maîtriser son E-réputation (identité numérique)

Mise en pratique de la création d'un profil

Découvrir les règles d'un bon profil personnel LinkedIn.
Créer et paramétrer son profil sur LINKEDIN
Trouver ses premiers contacts sur le réseau

Ressources pédagogiques :

Fiches de synthèse remis
Vidéos et livres d'auteur

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation

RÉALISER, AMÉLIORER ET ANIMER DES SITES WEB

Nombre de participant : de 2 à 10 personnes
Durée : 21h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de
handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.
Avoir des notions en numérique.
PC portable requis.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visio
8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée en demi-journée

Méthode pédagogique:

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation

Ressources pédagogiques :

Fiches de synthèse
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés
de la formation professionnelle et intervenant depuis 5 ans
en CFA. ALY M

Poursuite de parcours :

“Développer sa boutique en ligne”

Objectif :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de
- Réaliser, améliorer et animer des sites web.

Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de la certification)

Conception et Développement de Site Web (3h30)

Introduction aux Principes de Conception Web
Choix et Utilisation d'un CMS
Création de Pages et de Contenu
Création de pages essentielles (Accueil, À propos,
Services, Contact).
Utilisation des éditeurs de contenu et des plugins.
Introduction aux Langages Web (HTML, CSS, JavaScript)

Optimisation et Amélioration de Site Web (3h30)

Techniques de Référencement (SEO)
Amélioration des Performances du Site
Amélioration de l'Expérience Utilisateur (UX)
Accessibilité web

Animation et Gestion de Contenu (7h)

Stratégies de Contenu
Utilisation des Médias (Images, Vidéos, Infographies)
Création et intégration de médias.
Outils pour la création de contenu visuel engageant.
Promotion et Analyse de Site Web

Animation et Promotion du Site Web (7h)

Analyse des Performances et Optimisation Continue
Introduction à Google Analytics et autres outils d'analyse.
Interprétation des données et ajustement de la stratégie.

DÉVELOPPER SA BOUTIQUE EN LIGNE

Nombre de participant : de 2 à 10 personnes
Durée : 21h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de
handicap. Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.
PC portable requis.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visio
8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée en demi-journée

Méthodes pédagogiques :

Démonstration et exercices, soutien personnalisé.
Travaux pratiques et développement de projets
professionnels.

Ressources pédagogiques :

Fiches de synthèse
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés
de la formation professionnelle et intervenant depuis 5 ans
en CFA. ALY M

Poursuite de parcours :

Concepteur Designer UI (TP)

Objectifs :

Etre capable d'adopter une stratégie e-commerce afin de
concevoir un site marchand performant. Développer et
gérer un site e-commerce avec la technologie WordPress
& WooCommerce.

Programme de la formation :

(construit à partir du référentiel de certification)

Développer un site marchand E-commerce

Les notions fondamentales et la connaissance de ses
prospects internautes
La notion de cross-canal et l'importance du commerce
mobile
Adopter une stratégie E-commerce
Concevoir un site e-commerce
Les aspects juridiques
Promouvoir le site e-commerce
Brand content et réseaux sociaux
Web analyse et ROI
Présentation du CMS Wordpress
Gérer le contenu du site
Administration Wordpress et mise en ligne
Créer son e-boutique avec woocommerce

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de la formation.
Attestation remis en fin de formation



LES MODULES DE FORMATION

SE FORMER DANS LE MANAGEMENT ET
LA GESTION DE PROJET

AIRLISE FORMATION

info@airliseformation.fr

2026



GÉRER SES ÉMOTIONS ET SON STRESS EN TOUTE CIRCONSTANCE

Nombre de participant : 6 à 10 personnes

Durée : 7h - Délai d'inscription : J-21

Formation inter et intra-entreprise.

Lieu : Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail
(Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Tout public, salarié.
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap du centre pour les adaptations préalables.

Pré-requis :

Aucun pré-requis

Modalités pédagogiques :

Formation en salle ou à distance en visioconférence
Horaire 8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée ou demi-journée

Méthodes pédagogiques :

Formation alternée entre théorie et mise en situation.
Exercices pratiques, atelier et coaching personnalisé.

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable
Une évaluation en cours au travers d'exercices
QCM en fin de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de formation
Attestation de fin de formation

Ressources pédagogiques

Fiches de synthèse
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Animé par des coachs professionnels certifiés. Intervenant depuis plus de 5 ans en CFA.

Poursuite de parcours :

Autres modules dédiés aux métiers du tourisme et Services

Objectifs :

Identifier leurs sources de stress et comprendre leurs réactions émotionnelles.
Utiliser des techniques simples pour réguler leurs émotions et retrouver leur calme.
Adopter des stratégies efficaces de gestion du stress en situation professionnelle ou personnelle.
Développer leur intelligence émotionnelle pour améliorer leur communication et leurs relations.
Renforcer leur confiance et leur capacité de résilience face aux imprévus.

Programme de la formation :

(programme construit à partir de référence sur l'intelligence émotionnelle)

Comprendre le stress et les émotions (7h)

Définition du stress et des émotions : mécanismes physiologiques et psychologiques.
Identifier ses sources de stress (internes et externes).
Les signaux d'alerte : reconnaître les manifestations physiques, cognitives et comportementales.
test d'auto-évaluation du stress et du profil émotionnel.
Panorama des émotions principales
Comprendre leur utilité et leurs impacts dans les relations interpersonnelles.
Identifier ses déclencheurs émotionnels
Analyse de situations vécues par les participants.

Gérer ses émotions et réguler son stress (7h)

Techniques de gestion du stress immédiat : respiration, relaxation, ancrage.
Prendre du recul dans les situations difficiles.
Apprendre à transformer son stress en énergie positive.
Exercices guidés (visualisation, cohérence cardiaque).
Développer l'intelligence émotionnelle : écoute de soi, empathie, assertivité.
S'affirmer sans agressivité : dire non, poser ses limites.
Élaboration d'un plan d'action individuel pour mieux gérer ses émotions au quotidien.
Bilan de la formation et engagements personnels.

EXERCER LA FONCTION DE TUTEUR EN ENTREPRISE

Nombre de participant : 2 à 10 participants
Durée : 7h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Toute personne amenée à assurer un rôle de tuteur en entreprise: managers, responsables RH, collaborateur.
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.
PC portable requis pour la formation à distance.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle, en entreprise ou à distance en visioconférence. 8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée ou demi-journée

Méthodes pédagogiques :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Quizz, QCM, Cas pratique, mise en situation, réflexion et partage de bonnes pratiques.
Mise en application et feedback.

Ressources pédagogiques :

Fiches de synthèse
Vidéos et livres d'auteur

Modalité d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Évaluation de la satisfaction en fin de formation.
Attestation remise en fin de formation

Poursuite de parcours :

S'approprier le rôle de manager

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés de la formation professionnelle et intervenant depuis 5 ans en CFA. Micheline A.

Objectifs :

Bien identifier son rôle de tuteur
Construire son parcours de tutorat
Créer une relation de confiance pour mieux former
Savoir évaluer les acquis et la montée en compétences de son apprenant
S'autoévaluer pour identifier ses axes de progrès au niveau du tutorat

Programme de la formation :

Identifier son rôle de tuteur

Le cadre réglementaire et les enjeux du tutorat
Le tuteur – un salarié reconnu pour ses compétences
Focus sur les 4 missions clés du tuteur et les compétences à maîtriser
Définir son « profil de tutorat »

Construire son parcours de tutorat

Les clés du succès de l'accompagnement

En amont du tutorat

Préparer l'arrivée de l'alternant
Construire le parcours de formation terrain, les missions à réaliser en cohérence avec les objectifs pédagogiques du centre de formation

En cours du tutorat

Accueillir et faciliter son intégration
Avoir une posture du « tuteur coach » - adapter l'accompagnement aux besoins de l'alternant
Pratiquer un feedback engageant (méthode du sandwich)

En aval du tutorat

Analyser les résultats et les compétences acquises par l'apprenant
Les bases de l'évaluation
Bilan de la période d'accompagnement

Bilan personnel du tutorat

Autoévaluation de son style de tutorat
Identifier ses points forts
Définir ses axes de développement

S'APPROPRIER LE RÔLE DE MANAGER

Nombre de participant : 2 à 10 participants
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Manager ou futur manager souhaitant développer et améliorer leur poste.
Accessible aux personnes en situation de handicap.
Contacter le référent handicap.

Pré-requis :

Être en poste ou avoir un projet de devenir manager
Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.
PC portable requis pour la formation à distance.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle, en entreprise ou à distance en visioconférence. Horaires 8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée ou demi-journée

Méthodes pédagogiques :

Quizz, QCM, cas pratique, mise en situation, réflexion et partage de bonnes pratiques.
Mise en application et feedback.

Ressources pédagogiques

Fiches de synthèse
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés de la formation professionnelle et intervenant depuis 5 ans en CFA. Micheline A.

Poursuite de parcours :

"Prendre la parole et réussir ses interventions en public"

Objectifs :

Construire son rôle avec les bonnes pratiques managériales

Programme de la formation :

Identifier son rôle et la légitimité de Manager

Visualiser les différentes missions du manager
Repérer ses missions envers son équipe
Partage de bonnes pratiques
Légitimer son rôle et ses contraintes
Conseils et piste de réflexion
Identifier les styles de management à adapter en fonction des besoins des collaborateurs et de son équipe
Identifier les besoins du collaborateur en fonction de chacun

Motivation, cohésion et coopération d'équipe

Définir et identifier les différents facteurs de motivation, ceux à appliquer à mon équipe, rechercher des actions simples à mettre en place avec mon équipe
Définir la cohésion et coopération, comprendre les clés de la performance et l'appliquer au sein de l'équipe
Comprendre la dynamique de la coopération, trouver les freins et les facilitations de l'équipe ou entre équipes

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de formation.
Attestation remis de fin de formation

PRENDRE LA PAROLE ET RÉUSSIR SES INTERVENTIONS EN PUBLIC

Nombre de participant : 2 à 10 personnes
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Contexte :

Gagner en aisance orale, connaître l'essence même des techniques oratoires dans leurs acceptions formelles et rhétoriques, pour être en mesure de les utiliser et de s'adapter aux différentes situations de communication professionnelle, et spécifiquement à leurs interventions en public

Public concerné :

Tout public

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.
PC portable requis pour la formation à distance.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle ou à distance en visioconférence.
Formation de 8h30 -12h et 13h - 16h30.
En journée ou en demi-journée

Méthodes pédagogiques :

Apports théoriques et méthodologiques
Méthodes et outils actifs et participatifs
Débriefings collectifs, Mises en situations
Exercices pratiques, Autodiagnostic

Ressources pédagogiques :

Fiche de synthèse
Vidéos, Livre d'auteur

Poursuite de parcours :

"Mobiliser ses équipes et maîtriser les entretiens de progrès"

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés de la formation professionnelle et intervenant depuis 5 ans en CFA. Laetitia L

Objectifs :

Parler en public de manière confiante, persuasive et efficace.

Programme de la formation :

Identifier les enjeux personnels de la prise de parole et gérer son stress

Savoir parler de soi et savoir s'adresser aux autres
Développer leur expressivité
Utiliser les techniques formelles de la prise de parole pour capter leur auditoire
Comprendre les mécanismes de production du discours afin d'élaborer son intervention
Savoir structurer son discours en amont et en temps réel
Convaincre leur auditoire en faisant preuve d'assertivité

Utiliser à bon escient les techniques formelles et rhétoriques de la prise de parole selon les différentes situations de communication professionnelle

Les enjeux personnels de la prise de parole
Parler, une question d'adresse
Quand la parole est incarnée
Les techniques formelles de l'art oratoire
La production du discours
La structure du discours
Un discours vivant
Faire entendre sa voix singulière

Modalités d'évaluation :

Bilan collectif et oral de fin de formation
Questionnaire d'évaluation à chaud
Rapport du formateur
Mise en place d'une validation des acquis à froid
Questionnaire d'évaluation à froid
Bilan pédagogique

MOBILISER SES ÉQUIPES ET MAÎTRISER LES ENTRETIENS DE PROGRÈS

Nombre de participant : 2 à 10 participants
Durée : 7h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Toute personne amenée à s'entretenir avec ses collaborateurs dans le cadre de l'entretien de progrès
Accessible aux personnes en situation de handicap.

Pré-requis :

Être en poste ou avoir un projet de devenir manager
Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.
PC portable requis pour la formation à distance.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle, en entreprise ou à distance en visioconférence. Horaires 8h30 -12h et 13h - 16h30.
En journée ou demi-journée

Méthodes pédagogiques :

Apports théoriques et méthodologiques
Méthodes et outils actifs et participatifs
Débriefings collectifs
Mises en situations
Exercices pratiques
Autodiagnostic

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés de la formation professionnelle et intervenant depuis 5 ans en CFA. Nicole B

Poursuite de parcours :

“Développer l'intelligence collective”

Objectifs :

Renforcer les compétences des managers pour mobiliser leurs équipes et conduire des entretiens de progrès efficaces, favorisant ainsi le développement professionnel et la performance collective.

Programme de la formation :

Identifier son rôle et la légitimité de Manager

Leadership et motivation d'équipe
Gestion de la performance
Planification et conduite des entretiens de progrès
Résolution de conflits et gestion des situations difficiles
Développement des compétences de coaching
Application pratique et retour d'expérience

Modalités d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de formation.
Attestation remis de fin de formation

Ressources pédagogiques :

Fiches de synthèse
Vidéos et livres d'auteur

DÉVELOPPER L'INTELLIGENCE COLLECTIVE

Nombre de participant : 2 à 10 participants
Durée : 21h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Manager ou Salarié chargé de mission et projet

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.
PC portable requis pour la formation à distance.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle, en entreprise ou à distance en visio.
Formation de 8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée ou en demi-journée

Méthode pédagogiques :

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux

Ressources pédagogiques :

Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés
de la formation professionnelle et intervenant depuis 5 ans
en CFA. Laetitia L

Poursuite de parcours :

“La gestion de projet”
“S'approprier le rôle de manager”
“Mobiliser ses équipes et maîtriser les entretiens de progrès.”

Objectifs :

Comprendre, concevoir et animer un groupe en favorisant la
production et faciliter les prises de décisions.

Programme de la formation :

Comprendre l'intelligence collective :

La dynamique de groupe,
Définir les objectifs,
Comprendre l'intérêt de produire collectivement,
S'appuyer sur les compétences et les connaissances de
chacun.

Concevoir un atelier :

Définir les objectifs,
Préparer l'atelier,
Intégrer la facilitation.

Animer un groupe :

Les temps d'inclusion, de déclusion,
Les exercices participatifs

Produire et décider ensemble :

Favoriser la production collective,
Faciliter les prises de décisions.

Modalité d'évaluation :

- Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
- Une évaluation en cours de formation
- Une évaluation de satisfaction en fin de la formation.
- Attestation remis de fin de formation.

LA GESTION DE PROJETS

Nombre de participant : 2 à 10 participants
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Manager ou Salarié chargé de mission et projet

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.
PC portable requis pour la formation à distance.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle, en entreprise ou à distance en visio
Formation de 8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée ou en demi-journée

Méthode pédagogiques :

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices, de mises en situation, de jeux pratiques.

Ressources pédagogiques :

Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés de la formation professionnelle et intervenant depuis 5 ans en CFA. Nicole B

Poursuite de parcours :

“Le suivi des actions dans la gestion de projet”

Objectifs :

Comprendre, appréhender et appliquer les fondamentaux de la gestion de projet.

Programme de la formation :

Les fondamentaux de la gestion de projet :

Concepts, Cycle de vie du projet,
Rôles et responsabilités en management de projets

Contenu du projet et performance :

Le plan d'actions, l'adaptation, l'évaluation du projet.

La gestion des délais :

Construire le planning, l'optimiser.

La gestion des coûts :

L'estimation, la budgétisation du projet.

La gestion des risques :

Identification et évaluation des risques,
Élaboration des réponses aux risques,
Surveillance et maîtrise des risques.

Travailler en équipe projet :

L'efficacité personnelle, l'efficacité collective, les réunions.

Le pilotage de projet :

Le suivi, le contrôle, le reporting, la clôture du projet.

Modalité d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de formation.
Attestation remis en fin de formation.

LE SUIVI DES ACTIONS DANS LE DÉVELOPPEMENT DE PROJET

Nombre de participant : 2 à 10 participants
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Manager ou Salarié chargé de mission et projet

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.
PC portable requis pour la formation à distance.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle, en entreprise ou à distance en visio
Formation de 8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée ou en demi-journée

Méthode pédagogiques :

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices, de
mises en situation, de jeux pratiques.

Ressources pédagogiques :

Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés
de la formation professionnelle et intervenant depuis 5 ans
en CFA. Nicole B

Poursuite de parcours :

“Construire des reportings pertinents”
“S'approprier le rôle de manager”

Objectifs :

Créer un plan d'actions et en assurer le suivi.

Programme de la formation :

Créer un plan d'actions efficace :

définir les objectifs,
les décliner en actions.

Les rôles et responsabilités des acteurs :

distribuer les rôles, la particularité du « chef d'orchestre ».

Les délais :

définir des délais réalistes et réalisables,
suivre les délais,
survivre aux aléas

Contrôler et suivre les actions :

choisir les bons indicateurs,
construire des reportings pertinents,
s'adapter au plan d'actions.

Modalité d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de formation.
Attestation remis en fin de formation.

CONSTRUIRE DES REPORTINGS PERTINENTS

Nombre de participant : 2 à 10 participants
Durée : 14h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : France - La Réunion - Antilles - À distance

TARIF DE FORMATION

Sur devis, financement OPCO, CPF, La Région,
France Travail (Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Manager ou Salarié chargé de mission et projet

Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.
PC portable requis pour la formation à distance.

Modalités pédagogiques :

Formation en salle, en entreprise ou à distance en visio
Formation de 8h30 -12h et 13h - 16h30
En journée ou en demi-journée

Méthode pédagogiques :

Alternance d'exposés, d'études de cas, d'exercices,
de mises en situation, de jeux pratiques.

Ressources pédagogiques :

Fiches de synthèse remis en fin de formation
Vidéos et livres d'auteur

Modalité d'évaluation :

Entretien de diagnostic préalable avec les candidats.
Une évaluation en cours de formation
Une évaluation de la satisfaction en fin de formation.
Attestation remis en fin de formation.

Poursuite de parcours :

"Construire des reportings pertinents"

Objectifs :

Comprendre, appréhender et appliquer les fondamentaux
de la gestion de projet.

Programme de la formation :

Comprendre les enjeux du reporting

Objectifs et conséquences,
L'organisation du reporting en entreprise,
Le reporting dans la stratégie du service, de l'entreprise,
Les différents périmètres d'actions autour du reporting

Les indicateurs de performance et de pilotage

Les indicateurs de suivi et de performance existants,
Repérer les indicateurs pertinents pour son activité,
Définir les indicateurs à utiliser (concertation avec le
management)

Collecter et organiser ses données

Gérer une base de données pertinente et utilisable
rapidement,
Utiliser les formules et fonctions avancées d'Excel, la
forme et le fond, les différents types de tableaux et
graphiques.

Rendre visibles ses données

Interpréter les chiffres et formuler un commentaire,
Présenter et valoriser ses analyses, préparer sa prise de
parole

Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences Métier, diplômés
de la formation professionnelle et intervenant depuis 5 ans
en CFA. Micheline A



À VOTRE ÉCOUTE

