



EMAFORMA

Tourisme / Loisirs

COMPRENDRE + APPRENDRE = PROGRESSER



Visuels non contractuels - sources d'inspiration graphique variées.

Anticipez, Collaborez, Réussissez !

Dans un secteur où l'expérience client est reine, les métiers du loisir et du tourisme doivent constamment innover.

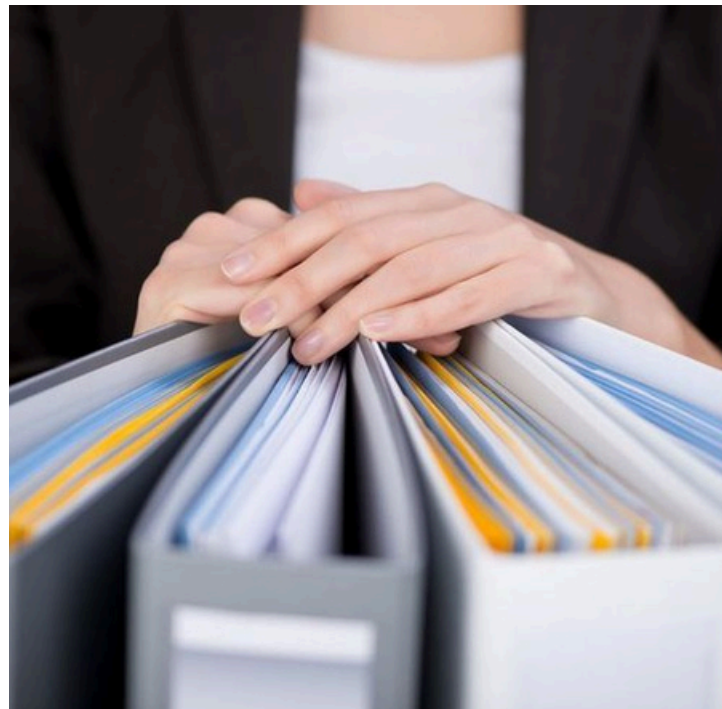
Au-delà de la simple réception, il s'agit de gérer efficacement *l'administration, de piloter ses finances, d'optimiser l'organisation et de s'adapter aux évolutions numériques.*

Pour répondre à ces enjeux, EMAFORMA propose des formations sur mesure, orientées résultats et adaptées aux réalités du terrain.

Une créativité turbo



Tourisme / Loisirs



Gestion Administrative & Financière

Au programme

- **Élaboration et suivi budgétaire**
 - Construire un budget réaliste tenant compte des variations saisonnières, des charges fixes et des investissements à venir.
- **Obligations légales et fiscales**
 - Maîtriser la facturation, les déclarations administratives (TVA, taxes touristiques, etc.) et la conformité réglementaire.
- **Suivi de la trésorerie et contrôle des coûts**
 - Détecter rapidement les dépenses superflues, gérer les flux financiers et anticiper les besoins de trésorerie.



Qualité de Service et Satisfaction Client

Au programme

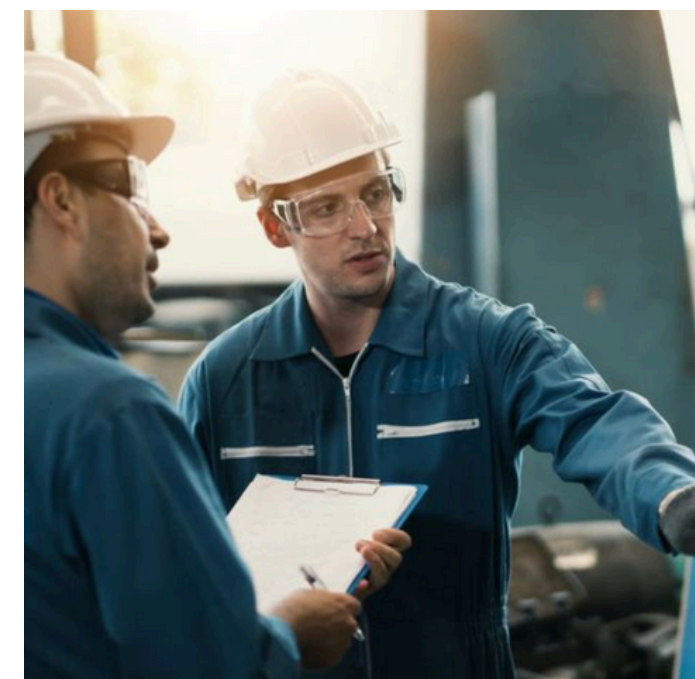
- **Standardisation de l'accueil et de la relation client**
 - Définir des protocoles clairs pour offrir un service homogène, de l'arrivée du visiteur au suivi après la prestation.
- **Expérience client**
 - Créer des parcours clients mémorables et différenciants.
- **Gestion des retours et réclamations**
 - Mettre en place des questionnaires de satisfaction, analyser les retours et déclencher des actions correctives rapides.



Management d'Équipe et Organisation

Au programme

- **Planification des plannings**
 - Organiser les ressources humaines en tenant compte des contraintes opérationnelles et saisonnières.
- **Leadership**
 - Motiver et impliquer les collaborateurs en valorisant leurs compétences et en favorisant la prise d'initiative.
- **Communication interne**
 - Fluidifier les échanges, renforcer la cohésion d'équipe et améliorer l'efficacité collective.



Administration Générale et Conformité

Au programme

- **Mise en place de procédures internes**
 - Développer des modes opératoires écrits pour chaque poste clé (réservations, facturation, billetterie, etc.).
- **Gestion des risques**
 - Identifier les points de vulnérabilité (sécurité, hygiène, obligations légales) et établir un plan d'action préventif.
- Organisation des données et archivage
- **Respecter la confidentialité (RGPD)**, structurer l'archivage et sécuriser les informations essentielles.

Un process fluide, *pensé pour les pros**

EMAFORMA gère votre projet de A à Z :
Besoins, ingénierie, financement, mise en relation, suivi.



1. PREMIER ÉCHANGE AVEC VOTRE CONSEILLER

- Découverte de votre besoin, votre contexte et vos objectifs.
- Validation de la pertinence de la formation.

2. MISE EN RELATION AVEC NOTRE EXPERT

- Analyse approfondie de votre situation.
- Proposition d'orientation pédagogique adaptée.

3. VALIDATION DU PROJET

- Formalisation du projet (objectifs, publics, modalités).
- Validation interne EMAForma' pour garantir l'éligibilité au financement.

4. MONTAGE & VALIDATION OPCO (NOUS GÉRONS 100%)

- Réalisation complète du dossier administratif.
- Suivi continu jusqu'à l'accord de l'OPCO *Vous n'avez aucune démarche à faire.*

LANCEMENT DE LA FORMATION

- Planification des sessions.
- Convocations, accès plateforme, logistique — tout est pris en charge.
- Début de la formation.