

# GESTION ET COMMERCIALISATION D'UN CAMPING

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### *Gestion de votre camping, jour 1*

- Les différentes clientèles d'un camping:  
*Détailler les catégories de clients.  
Définir leur attente, leur besoin, leur intérêt commercial.*
- Les différents postes d'un camping:  
*Pour chaque poste, évaluer les compétences et les moyens humains nécessaires.  
Prendre en compte les normes concernées par le poste.  
Aborder les investissements possibles et le rapport intérêt/coût.*
- La gestion quotidienne, réservation, facturation, caisse  
*Gérer les tâches quotidiennes.  
La réservation par une centrale, par courrier ou téléphone, la confirmation et l'envoi des documents nécessaires.  
La facturation au moyen d'un logiciel ou d'un système personnel.  
La gestion des différentes caisses du camping (réception, magasin, snack-bar)*
- La comptabilité d'un camping:  
*Détailler les différents journaux à gérer avant intervention du comptable:  
Journal de banque, journal des ventes, journal d'achat.*
- Les Fournisseurs:  
*Relation avec les fournisseurs, indispensables (fournisseurs boissons, surgelés, produits frais, boulangerie, produits d'entretien, consommables, etc...) ou d'investissement (logement locatif, jeux, piscine, etc...)  
Lister les principaux salons professionnels rassemblant ces fournisseurs.*
- La maintenance:  
*Lister les différents postes de maintenance d'un camping.  
Définir les compétences nécessaires à chaque poste et les améliorations possibles par la formation.  
Répertorier les interventions de professionnels indispensables.*

- Les besoins en salariés:  
 Définir le besoin en salariés.  
 Connaître les astreintes du code du travail et les obligations en vigueur.  
 Notions de base du management d'une équipe de travailleurs saisonniers.
  
- Les normes et contrôles:  
 Connaître les normes en vigueur dans le secteur de l'hôtellerie de plein air.  
 Apprendre à préparer les différentes visites de contrôles.  
 Savoir gérer une inspection administrative.
  
- Les formations:  
 Lister les formations obligatoires à l'exercice du métier.  
 Savoir déterminer les formations possibles et souhaitables en fonction de ses compétences.
  
- La connaissance des langues étrangères:  
 Connaître les langues étrangères les plus utilisées.  
 Tester ses connaissances en groupe et jeux de rôle.  
 Les possibilités de formation en fonction de son niveau.
  
- L'animation:  
 Estimer la nature et la quantité d'animations nécessaires  
 Bâtir un programme d'animation
  
- Le Syndicat:  
 Pourquoi adhérer au syndicat?  
 Le rôle du syndicat

**Objectif:** Maîtriser le savoir-faire en matière d'accueil et de bon déroulement du séjour des clients, de relation avec l'administration et de respect de la législation.

Une visite de camping sera probablement programmée au cours de la formation, en fonction de la disponibilité des établissements et du respect du planning de formation.

## **Commercialisation des campings , jour 2**

### **Les outils autonomes**

- **le site internet:**

*Savoir analyser le site existant.*

*Connaître le web-master, l'hébergeur, la prise en main (code FTP), la propriété des contenus et nom de domaine.*

*Envisager la création d'un nouveau site et en évaluer le coût.*

- **Les statistiques de visites:**

*Savoir analyser les statistiques de visites de son site internet.*

*Étudier les sources de fréquentation pour en définir la pertinence .*

*Notion de cpc*

*Présentation et utilisation de Google analytics.*

- **Le référencement naturel:**

*Connaître et analyser la position du site internet dans les moteurs de recherche*

*Définir les améliorations possibles.*

*Créer un compte Google pour améliorer le référencement.*

- **Les réseaux sociaux:**

*Définir l'intérêt de gérer un réseau social, et le choisir.*

*Inscription et gestion d'une page pro.*

- **L'E-mailing:**

*Enregistrer et conserver les adresses e-mail des clients,*

*Les campagnes d'E-mailing*

- **Google adwords:**

*Présentation d'adwords*

*Préparation d'une campagne adwords*

- **La brochure papier:**

*Définir l'intérêt, le nombre, le contenu d'une brochure, d'un flyer, de carte de visite.*

*Maîtriser l'auto création par les moyens internet.*

## **Les outils dépendants**

- **Les sites portails:**  
*Définir par zone géographique (établissement et clientèle) les portails internet à privilégier.*  
*Connaître les conditions d'accès*  
*Comparer leur intérêt/coût*
- **Les guides papier:**  
*Connaître les principaux guides de campings.*  
*Définir l'intérêt et la possibilité d'y apparaître*
- **Les tours opérateurs:**  
*Connaître les principaux tours opérateurs.*  
*Analyser la pertinence d'une collaboration.*
- **Les O.T.A. (online travel agency)**  
*Découvrir le panel d' O.T.A. existantes et leurs caractéristiques.*  
*Prendre en compte les intérêts et les inconvénients d'un partenariat.*
- **Les institutions:**  
*Lister les institutions concernées par l'hôtellerie de plein air.*  
*Connaître leur vocation et leur mode de fonctionnement.*  
*Apprendre comment s'associer avec chacune pour optimiser la commercialisation.*
- **Les associations, chaînes et groupements de campings:**  
*Liste et caractéristiques.*  
*Estimer les entités accessibles aux campings de petite taille.*  
*Analyser le coût et l'intérêt d'une adhésion.*
- **Les salons professionnels:**  
*Envisager les solutions pour participer à un salon professionnel français ou étranger en minimisant les frais.*
- **Les relations humaines, le comportement commercial**  
*Avec les clients, les confrères, les voisins.*

**Objectif:** *connaître les moyens de commercialisation d'un camping et analyser leurs fonctionnements et leurs pertinences.*