



PERFIL CORPORATIVO

Experta-consejera, capacitadora, conferencista y periodista, Marie-Andrée Delisle estudia las tendencias del turismo desde hace veinte años. Excelente comunicadora, con vasta experiencia en diversas culturas, eterna curiosa del fenómeno turístico y de su evolución; garantiza poseer la información más actualizada gracias a su gran implicación dentro de este medio, a su extensa red de contactos y al acceso a diversas fuentes de referencia.

Sus peregrinaciones en más de 60 países y su profundo conocimiento de la totalidad de las regiones de Québec, le confieren una amplia perspectiva de los desafíos del turismo tanto a escala nacional como internacional. Gracias a sus antecedentes en el seno de las redes de distribución y de promoción y en centros o escuelas de aprendizaje, ha podido crear su propia empresa y colmar de este modo su pasión por el turismo.

Su conocimiento de la industria y del mercado turístico, su visión global del mercado y su experiencia en materia de herramientas y de redes de promoción y de distribución, le permiten ofertar planes de acción y estrategias realistas y prácticas, capaces de traducir fielmente la visión de sus clientes.

Marie-Andrée Delisle posee una licenciatura en ciencias humanas, un diploma en desarrollo organizacional y un certificado de consejera autorizada en viajes. En 2004 obtuvo el grado de Maestría en gestión y planificación de turismo en la Escuela de ciencias de la gestión de la Universidad de Quebec en Montreal.

EXPERIENCIA LABORAL

Desde 1988 **MARIE-ANDREE DELISLE, Consultora en turismo**

Empresa consultora especialista en turismo y la industria de hospedaje, dedicada a organismos públicos y privados:

- Planes estratégicos de desarrollo turístico
- Diagnósticos, investigaciones y planes de mercadotecnia
- Desarrollo de productos y de mercados
- Comercialización de productos y de servicios turísticos (acuerdos, redes, circuitos, tarifas, medios de comunicación)
- Integración de productos a las redes de promoción y de distribución, eventos y ferias
- Dirección de empresas
- Programas específicos de capacitación
- Animación de grupos de trabajo y de coloquios

LOGROS

En esta sección encontrará un bosquejo de varios proyectos y de los clientes para quienes Marie-Andrée Delisle ha trabajado durante los últimos 25 años.

La información se divide en las siguientes secciones:

- Consultorías en planeación, dirección y mercadotecnia
- Sesiones y talleres de capacitación
- Proyectos con comunidades autóctonas
- Proyectos universitarios
- Experiencia en enseñanza
- Presentaciones y conferencias
- Publicaciones
- Proyectos canadienses e internacionales

Y se completa por:

- Educación y capacitación
- Membresías
- Idiomas

CONSULTORIAS EN PLANEACION, DIRECCION Y MERCADOTECNIA

Réseau D'Arbre en Arbre Inc.

Desarrollo del plan de marketing trienal para la red de parques recreativos y de aventura www.arbreenarbre.com/en/home.html

Pueblo hospitalario en los Altos Laurentides - Hospitality Village in the Upper Laurentians

Revisión de los principios rectores, las herramientas de gestión y de soporte de mercado www.villagedaccueil.com

Hydro-Québec / Eeyou Istchee

Estudio de factibilidad para el desarrollo del Cree turismo and cultural de la región del río Rupert.

Federación de cotos de caza y de pesca de Quebec - Québec Outfitters Federation

Establecimiento del programa de estándares de calidad para cotos de caza y de pesca del Norte de Quebec.

Corporación de desarrollo económico Chapais - Chapais Economic Development Corporation

Elaboración del Plan de negocios del proyecto de turismo de aventura en el sendero 113 en la Bahía de James.

Parque Nacional Nunavik - Kuururjuaq National Park – Nunavik Parcs

Plan de negocios para el desarrollo del turismo recreativo del nuevo parque en el Gran Norte de Quebec.

Turismo Laurentides - Laurentians Tourism Association

Desarrollo y redacción de la propuesta de la ruta turística *Chemin du Terroir* en el Sur Laurentians. www.cheminduterroir.com

Oficina de Turismo de Suroît - Suroît Tourism Office

Estrategias de desarrollo turístico para la zona del río Châteauguay

Archéo Québec Asociación de sitios arqueológicos de Quebec - Association of archeological sites of Québec

- Colaboración de la implementación y acreditación de la guía Archéo-Tours.
- Colaboración en la producción del plan de marketing Archéo-Quebec.

Turismo Montérégie, Turismo Laval, Turismo Abitibi–Témiscamingue

Revisión de la aplicación SME para el Grand Prix de Turismo 2010

Consejo gestor J.P Corbeil - Gestion Conseil J.P. Corbeil

Diseño de programas y paquetes para grupos de campamentos que ofrecen actividades de observación de osos y vida silvestre

Sociedad de cooperación para el desarrollo International SOCODEVI – Cooperation Society for International Development

- Primera misión en Guatemala para la creación de un plan de desarrollo turístico comunitario.
- Segunda misión para la primera fase de implementación del plan de desarrollo.

Instituto Cultural Aanischaaukamikw - Aanischaaukamikw Cultural Institute – Oujé-Bougoumou, James Bay

Investigación de mercado y de estrategias para el estudio del impacto económico del Instituto cultural de la nación Cri.

Ministerio de Turismo de Quebec - Québec Ministry of Tourism

Evaluación y revisión de resultados de la oferta y la demanda de cruceros internacionales, específicamente en el caso del Río San Lorenzo.

Proyecto autóctono Timiskaming – Notre–Dame–du–Nord, Témiscamingue

Investigación de mercado y de estrategias para el estudio de factibilidad del Algonquin Cultural Albergue.

Consejo Regional de Elecciones Longueuil CRÉ - Regional Council of the Elected

Plan de acción de turismo cultural para el territorio CRE de Longueuil.

Granja de patrimonio minero - Granby – Miner Heritage Farm

Estudio de mercado y de estrategias para el análisis de factibilidad del desarrollo e implementación de una atracción turística.

Centro Mundial de Excelencia de los Destinos CED - World Centre of Excellence for Destinations

Participación en la evaluación del destino Riviera Maya (México) basado en el Sistema de Medida para la Excelencia de los destinos (SMED) www.ced.travel .

Viñedos Les petits cailloux – Montérégie

Desarrollo del producto y del plan de mercado.

Jolicoeur & Asociados

Participación en la evaluación de la política de Quebec respecto a los centros de información turística.

Centro local de desarrollo (CLD) Brome-Missisquoi – Local Development Center

Estructura y planeación del desarrollo de actividades de aire libre y naturaleza en Brome-Missisquoi (Pueblos de la región del Este).

Ministerio de Turismo de Quebec - Québec Ministry of Tourism

Revisión e inventario del norte internacional o destinos polares como productos turísticos competitivos para el Gran Norte de Quebec.

Sociedad de energía de la Bahía James - Société d'énergie de la Baie James

Colaboración dentro del marco de estudio de factibilidad enfocado al desarrollo del potencial turístico del sector 1 del río Eastmain.

Pueblo turístico de los Altos-Laurentides - Tourist hospitality village in the Upper Laurentians

Puesta en práctica del concepto de turismo comunitario a partir del desarrollo de una experiencia interactiva entre el visitante y el anfitrión. Elaboración de las etapas de desarrollo y de comercialización para este nuevo pueblo de acogida. Acompañamiento de los responsables del proyecto: etapas piloto y formaciones complementarias - Pueblo de acogida turística de las Hautes-Laurentides.

Asesoría en desarrollo biológico-alimentario de Lanaudière

Diseño y elaboración de una guía práctica sobre el tema de la interpretación destinado a las empresas agro turísticas y agroalimentarias de la región de Lanaudière.

Universidad de Quebec en Montreal y Universidad de las Américas en Puebla

Elaboración de un proyecto piloto en la región de Cholula en Puebla (México), para el desarrollo y valorización del patrimonio, religioso y humano pre-hispánico e hispánico.

Nunafranc - Asociación francófona de Nunavut

- Desarrollo del concepto de turismo cultural para pueblos inuit de Nunavut; evaluación del potencial, consultas con la colectividad, elaboración del concepto y del plan de desarrollo.
- Planificación de las etapas de desarrollo de la oferta y de las actividades de comercialización; diseño de sesiones de capacitación y elaboración del plan de mercado.

Corporación de desarrollo económico de los Territorios del Noroeste canadiense - Northwest Territories economic development board – for the francophone community

Análisis de actividades previas de mercadotecnia, recomendaciones referentes al posicionamiento, herramientas de promoción y acciones de marketing en el marco de un plan trienal para los mercados francófonos. Ejercicio de notoriedad y propuesta de posicionamiento. En una segunda etapa, elaboración de un plan de mercadotecnia trienal para el mercado de Europa francófona.

RDÉE Canada Red nacional de desarrollo económico francófono

Investigación y elaboración de un sistema de clasificación de servicios en francés de las regiones turísticas de las provincias y territorios de Canadá.

Ministerio de Turismo de Quebec - Québec Ministry of Tourism

Trabajo de investigación sobre el perfil y poder adquisitivo de los aficionados al turismo de aventura y al ecoturismo.

Consejo local de desarrollo del Oeste de Abitibi

Análisis del destino para consolidar su posicionamiento; plan de mercado y recomendaciones acerca de las herramientas de comercialización.

Eventos de Maskinongé

En colaboración con otra firma, análisis de tres festivales de esta región con el fin de racionalizar las actividades, las comanditas y la comercialización de estos eventos.

Campamento La Jolie Rochelle

Análisis de la empresa y de la competencia. Plan de mercado y presupuesto.

RDÉE Canada Red nacional de desarrollo económico francófono

Diseño y animación de sesiones de capacitación sobre el desarrollo de productos y la evaluación de acciones de mercado y su rendimiento sobre la inversión.

Sociedad de ayuda al desarrollo de la colectividad de Beauce-Etchemins

Diseño y animación de dos talleres de formación sobre el desarrollo de productos y sobre la comercialización turística.

Fundación Bienvenue Québec

Diseño y animación de un taller sobre la creatividad de productos turísticos y la investigación de prestaciones exclusivas para grupos, en vista de captar nuevos clientes; tanto para las empresas turísticas, como para los responsables del desarrollo de productos, las asociaciones turísticas regionales y los consejos locales de desarrollo.

Ministerio de Turismo de Quebec - Québec Ministry of Tourism

Concepción y elaboración de una formación para el desarrollo de los mercados y de mercadotecnia turística.

Feria para compradores profesionales de productos turísticos Bienvenue Québec

Formación para proveedores de productos y servicios turísticos sobre la comercialización de sus productos en los mercados internacionales. Elaboración de un programa anual.

Corporación de desarrollo económico de los Territorios del Noroeste canadiense

Análisis de las actividades de marketing del organismo el cual se encarga del desarrollo turístico enfocado a visitantes de lengua francesa y a emprendedores del mismo idioma.

Ministerio de Turismo de Quebec - Québec Ministry of Tourism

Trabajo de investigación sobre el perfil y comportamiento de compra de los aficionados al turismo de aventura y al ecoturismo.

Asociación franco-yukonesa

Análisis estratégico del turismo en Yukon en función de los mercados francófonos actuales y potenciales; análisis estadístico, identificación de las oportunidades y propuestas de desarrollo del producto. Establecimiento de un plan quinquenal de estrategia de marketing - Asociación franco-yukonesa.

Turismo Mauricie –Asociación Regional de turismo

Análisis y elaboración de tres circuitos turísticos regionales potenciales, puesta en marcha de los circuitos Chemin du Roy (El Camino del Rey), la zona industrial del río St-Maurice y el Valle del río St-Maurice, desarrollo del plan de comercialización, señalización, asociaciones, impactos, financiamiento e implantación.

El Arca de las mariposas - L'Arche des Papillons

Elaboración de un plan de desarrollo estratégico y de orientación de mercado para este pequeño museo científico, especializado en mariposas y colibríes.

CECI Centro de estudios y de cooperación internacional

Realización de la investigación y redacción de un documento de reflexión acerca de este organismo para evaluar la factibilidad de un proyecto en el marco de apoyo a iniciativas de turismo comunitario en América latina.

Turismo Cantons-de-l'Est – Asociación regional de turismo

Propuesta de un plan de optimización de los centros de información turística, en términos de ubicación, impacto, equipos, costos y nivel de servicios.

Consejo quebequense de recursos humanos en turismo

Investigación y redacción de un documento acerca de los fenómenos y las tendencias del turismo con el fin de evaluar su impacto sobre los recursos humanos, las empresas y la industria turística.

Sociedad de desarrollo económico AMIK – Comunidad autóctona Algonquina de Pikogan

Consolidar el desarrollo de la oferta turística y la producir un plan de mercado trienal para sus actividades de canotaje, campamento, caminata y de exposiciones de valorización de artefactos.

CALDO

Elaboración de un plan de comercialización y un plan de marketing de una agrupación de organismos recreo-turísticos de Duhamel-Oeste, Témiscamingue.

Centro local de desarrollo de Brome-Missisquoi

Actualización del plan de desarrollo turístico y reevaluación de la estrategia de posicionamiento de la región en cuanto se refiere a los viñedos como producto principal.

Turismo Mauricie Asociación Regional de Turismo

Consultoría con el comité regional para aplicar la nueva política de Turismo Quebec en las oficinas de información turística: investigación, análisis de objetivos, armonización y recomendaciones.

Asociación Regional de Turismo Abitibi-Témiscamingue

- Actualización del plan de desarrollo turístico y diseño del plan trienal de mercado. Planeación y gestión de dos productos : recorridos y aventura.
- Seguimiento de nuestro plan de desarrollo estratégico, implementación del plan de productos : recorridos y aventura; análisis de necesidades, planeación, diseño y facilitamiento de siete talleres y sesiones de capacitación con proveedores de planes de comercialización internacional y preparación para la exportación.

Spa Le Baluchon, Inn, Spa & Seigneurie

Plan de mercado y de desarrollo para el mercado internacional.

Mawandoseg

Elaboración del plan de factibilidad y de comercialización para esta comunidad autóctona Atikamekw, en colaboración con la Universidad de Quebec en Montreal.

Albergue Le Bôme

Elaboración de una estrategia de reposicionamiento acompañada de un plan de comercialización para el Albergue Le Bôme, ubicado en Mauricie.

CLD Rouville

Diagnóstico, posicionamiento, elaboración de marca, plan del material de promoción y de comunicación con expectativas al desarrollo del agroturismo de esta región vecina de Montreal.

Ministerio de Turismo de Quebec - Québec Ministry of Tourism

Diseño y asesoría de la capacitación de directores regionales y de especialistas en productos de desarrollo de mercado, mercado turístico y temas clave sobre la industria turística.

Comisión Canadiense de Turismo

- Diseño y asesoría del taller sobre desarrollo de mercado y establecimientos de sociedades para operadores de ecoturismo y turismo de aventura de Canada, en cooperación con Mountain Quest y Earth Rythms.
- Coordinación del programa de prácticas ejemplares en materia de turismo de aventura y de ecoturismo en Canadá en cooperación con el grupo de planeación económica.
- Investigación para el catálogo de prácticas ejemplares en viajes de aventura y ecoturismo en cooperación con Pam Wight y asociados.
- Investigación y encuesta sobre el acuerdo de mejores prácticas entre los productos Clubs de Quebec, en cooperación con Pam Wight y asociados
- Facilitador durante el encuentro nacional con el comité Industry Key Issues Sub-committee.

Agencia de Desarrollo Económico de Canadá

Investigación y redacción del capítulo de turismo para el área del Norte de Quebec en relación con el plan regional de desarrollo estratégico.

Oficina de Turismo de la ciudad de Quebec

Diseño y asesoría durante la sesión de capacitación de hoteleros respecto a tarifas y paquetes para los mercados de Quebec y de Estados Unidos.

Turismo Montreal

Diseño y asesoría de la capacitación para los directores de sitios culturales y para el consejo de música de Quebec, sobre canales de distribución y de información de la industria turística.

Los Grandes Ballets canadienses de Montreal

Diseño de su plan de desarrollo turístico.

Sociedad de Museos Quebequenses

Diseño y asesoría de la sesión de entrenamiento en paquetes y asociaciones turísticas.

Red de mujeres de negocios de Quebec – Québec Business Women’s Network

Mentor y entrenador en relaciones de negocios entre empresas, clientes, empleados, asociaciones y redes industriales.

Pash Travel agencia de viajes

Análisis, diagnóstico y recomendaciones para la estructuración de operaciones de turismo de negocios receptivo de esta agencia de viajes autóctonos.

Centros regionales de turismo de Haute-Yamaska y Brome-Missisquoi

Plan de desarrollo turístico basado en un calendario de cinco años, incluyendo un análisis y un diagnóstico de los sitios turísticos más importantes y preparados para la exportación de productos de ambas regiones, investigación y recomendaciones sobre mix-marketing, evaluación de la demanda real y potencial, diseño de áreas de desarrollo y estrategias.

Ministerio de Turismo de Quebec - Québec Ministry of Tourism

- Concepto y desarrollo del Programa de calidad en el servicio para varios sectores de la industria de negocios turísticos con visión a la certificación. Investigación y diseño genérico del código de ética para la industria y la elaboración de la política de calidad para los proveedores turísticos y las asociaciones sectoriales.
- Iniciativa del mandato para identificar y exportar negocios de turismo autóctono: análisis, campo de evaluación, evaluación de contenido, evaluación de mercado. Investigación, redacción y diseño de herramientas promocionales para el consumo y el comercio del turismo aborigen.

Consejo Canadiense de recursos humanos en turismo

Entrenador Senior para el Programa de Cliente Plus en el servicio y calidad al cliente, a nivel administrativo.

Parques Canadá - Parks Canada

Capacitación para facilitar la determinación del precio y paquetes dentro del seminario de parques y sitios de patrimonio de Canadá.

Atikamekw Comunidad de Manawan

Plan de desarrollo turístico para la comunidad, para Manawan y el area del Lago Kempt; en colaboración con la Universidad de Quebec en Montreal.

Asociación turística Nunavik

Investigación sobre la educación turística y programas de formación a nivel nacional. Evaluación de necesidades de capacitación para negocios de turismo autóctono. Programas de capacitación y recomendaciones.

Parques Canadá – Parks Canada

Evaluación de publicaciones y de herramientas promocionales en turismo a nivel nacional y provincial a fin de realizar recomendaciones y estandarización de documentos.

Tours Innu

Plan de mercado y enfoques comerciales para la implementación de una agencia receptiva aborígen.

Ouje-Bougoumou Eeunou Companee

Plan de desarrollo turístico para un pueblo autóctono, incluyendo la puesta en pie de una oficina de turismo, el plan de mercado y su implementación y varias sesiones de capacitación. Ouje-Bougoumou recibió un premio por parte de las Naciones Unidas en la categoría de desarrollo sustentable.

Ministerio de Turismo de Quebec - Québec Ministry of Tourism

Facilitador del taller de hospitalidad y servicio al cliente durante el primer Foro de la Industria del Turismo.

Buro de turismo y de convenciones “Greater Montréal”

Programa de servicio al cliente para personal de primera línea.

Comisión Canadiense de Turismo - Canadian Tourism Commission

Investigación e inventario de sitios turísticos autóctonos en Quebec – Análisis de productos y negocios autóctonos y preparación de un manual de propósitos de comercialización internacional.

Ministerio de Turismo de Quebec – Ministry of Tourism Québec

Seminarios para profesionistas en negocios de la industria turística:
Planificación de los enfoques de mercado – Paquetes o servicios turísticos -
Programa de acreditación para agencias de viajes - relaciones de prensa.

Ministerio de Transporte de Québec – Ministry of Transports Québec

Concepción y producción del programa “Taxi embajador”. Programa de servicio al cliente destinado a taxistas.

Parques Canadá – Capítulo sobre Quebec

Enfoques de mercadotecnia y de paquetes de productos y de servicios para alojamientos cerca del Parque Nacional Mauricie - Sesiones de capacitación para los administradores de los parques - sesión de entrenamiento de servicio al cliente para el personal de primera línea y supervisores del Parque Cap Bon-Désir.

Asociaciones de turismo regional de Abitibi-Témiscamingue, Saguenay-Lac St-Jean, Outaouais, Chaudière-Appalaches, Bas-St-Laurent, Gaspésie

Seminarios de mercadotecnia, comercialización y servicio al cliente.

Oficinas de turismo y de congresos - Joliette, Magog-Orford, Rouyn-Noranda, Megantic, Vaudreuil-Soulanges

Seminarios de servicio al cliente.

Palacio de congresos de Montreal - Montréal's Convention Centre

Diseño y facilitación del programa de servicio al cliente para 80 empleados

Sede del Estadio Olímpico de Montreal - Régie des Installations Olympiques

Técnicas y enfoques de hospitalidad para empleados en situaciones difíciles.

Sociedad de fiestas, festivales y atracciones de Québec - Société des Fêtes, Festivals et Attractions

Seminarios para miembros profesionales de la asociación de festivales y atracciones.

Cossette-Communications

Seminario para Turismo New-Brunswick sobre el mercado de Quebec – Enfocado al recibimiento de visitantes de Quebec.

Ministerio de New Brunswick Division de turismo

Seminario sobre maximizar la participación de agentes viajeros en el mercado profesional (en varios eventos de intercambios turísticos Europeos y norteamericanos).

Banco de desarrollo de negocios de Canadá – Business Development Bank of Canada

Planificación estratégica para negocios turísticos pequeños: Programa de un seminario de tres meses incluyendo sesiones de formación y sesiones individuales « coaching ».

Museo Pointe-à-Callière: museo de arqueología e historia de Montreal

Elaboración del reporte de evaluación, diagnóstico y recomendaciones sobre el servicio de atención al cliente.

Gites du Passant - Québec's B&B Association

Seminario sobre técnicas de mercadotecnia.

Municipio de la baja costa del Norte - Municipality of the Lower North Coast

Sesiones de entrenamiento sobre paquetes y coordinación de servicios turísticos – Planificación de la apertura de la oficina de pueblos turísticos del puerto de Harrington y de Tête-à-la-Baleine.

TALLERES Y SESIONES DE ENTRENAMIENTO

CLD de la Haute-Gaspésie

Formación sobre la estructura, organización y redes de la industria turística.

Turismo Chaudières-Appalaches y Turismo de pueblos del este – Asociaciones regionales de turismo

Sesiones de capacitación para mejorar las propuestas de candidatos del *Grands Prix du Tourisme*.

Consejo Cultural de Gaspésie

Sesión de capacitación en desarrollo cultural y comercialización turística para los miembros del Circuito de artes visuales.

Oficina de Turismo de Quebec - Québec Tourism Office

Sesión de capacitación sobre relaciones de negocios de la industria turística con clientes de la oficina de Turismo de la ciudad de Quebec.

RDÉE Canada Red nacional de desarrollo económico francófono

Sesión de capacitación sobre oportunidades de turismo cultural para los agentes turísticos de la red RDEE que trabajan en las provincias y territorios canadienses.

Nunafranc Asociación francófona de Nunavut

Diseño y facilitación de la capacitación en hospitalidad y servicio al cliente para las familias que pasan vacaciones en casa y para las comunidades miembros del Kimmirut.

Turismo Abitibi-Témiscamingue

Análisis de necesidades, planificación, diseño y facilitación de una serie de siete talleres y sesiones de capacitación con los proveedores para el plan regional de comercialización internacional y exportación.

CAADRQ Consejo de agricultura y agro-alimentos del área de la ciudad de Quebec

Sesión de capacitación sobre precios y paquetes para empresario en agroturismo.

Red de ciudades y pueblos de arte y patrimonio - Art and Heritage Towns and Villages Network

- Sesión de capacitación en desarrollo del producto para la red de coordinadores culturales
- Sesión de capacitación en diseño y precios de paquetes para los coordinadores de cultura local y regional.

Consejo de desarrollo bioalimentario de Lanaudière

Dos días de capacitación en precio y paquetes turísticos para los empresarios en agroturismo de la región.

Turismo Quebec

- Diseño y facilitación de la sesión de capacitación para directores y especialistas regionales en desarrollo de mercado, marketing turístico y temas claves de la industria.

- Seminarios durante todo el año para profesionales de negocios de la industria del turismo: planificación de enfoques de mercado, paquetes o servicios turísticos, programa de acreditación para agentes de viajes, relaciones con medios de comunicación.

RDÉE Canada - Red nacional de desarrollo económico francófono

- Diseño y facilitación de sesiones de capacitación en desarrollo del producto.
- Diseño y facilitación de sesiones de capacitación en la evaluación de actividades de mercadotecnia y su impacto sobre la inversión.

Sociedad de apoyo al desarrollo de la colectividad de Beauce-Etchemins

Diseño y facilitación de dos talleres de capacitación en desarrollo de productos y mercado turístico.

Fundación Bienvenue Québec

Diseño y facilitación del taller de creatividad relacionado con productos turísticos, enfocado a los servicios para grupos en vista de prospectos y nuevos clientes. Dicho taller fue dirigido a las empresas turísticas y a los responsables del desarrollo de productos turísticos regionales y locales.

Bienvenue Québec Marketplace

Desde 1990, diseño y facilitación de un seminario anual enfocado a maximizar la participación de los proveedores turísticos en ferias y en mercados nacionales e internacionales.

Oficina de Turismo de la Ciudad de Quebec

Diseño y facilitación de sesiones de capacitación para hoteleros sobre precios y paquetes para el mercado de Quebec, Canada y EUA.

Turismo Montreal

Diseño y facilitación de sesiones de capacitación para directores de sitios culturales del Consejo de Música de Quebec basado en información y canales de distribución de la industria turística.

Comisión Canadiense de Turismo

Diseño y facilitación del taller sobre desarrollo de mercado y asociaciones de operadores de ecoturismo y turismo de aventura en Canadá, en cooperación con Mountain Quest y Earth Rhythms.

Sociedad de museos quebequenses - Québec Museums Society

Diseño y facilitación de sesiones de capacitación en paquetes turísticos y desarrollo de asociaciones.

Consejo Quebequense de Recursos Humanos en turismo de Quebec

Capacitadora Senior para el programa Cliente Plus en servicio y calidad al cliente, en niveles de empleados y gerentes.

Parques de Canadá, Capítulo de Quebec - Parks Canada, Québec Chapter

Facilitador del seminario de precio y paquetes.

Asociaciones Regionales de Turismo: Abitibi-Témiscamingue, Saguenay-Lac St-Jean, Outaouais, Chaudière-Appalaches, Bas-St-Laurent, Gaspésie

Seminarios de mercadotecnia, comercialización y servicio al cliente para el personal y miembros.

Oficinas de Turismo, Buro de visitantes y de convenciones : Joliette, Magog-Orford, Rouyn-Noranda, Mégantic, Vaudreuil-Soulanges

Seminarios de servicio al cliente para personal y miembros.

Palacio de Congresos de Montreal - Montreal's Convention Centre

Diseño y facilitación del programa servicio al cliente para 80 empleados de primera línea.

Sede del estadio olímpico de Montreal - Montréal's Olympic Site and Stadium

Serie de sesiones de capacitación en técnicas de hospitalidad enfocadas a situaciones difíciles para el personal de primera línea.

Sociedad de fiestas, festivales y atracciones de Quebec – Société des Fêtes, Festivals et Attractions

Seminarios para miembros profesionales de la Asociación de festivales y atracciones.

Cossette Communications

Seminario sobre turismo en New-Brunswick para el Mercado de Québec, incluyendo enfoques en sobre como recibir visitantes de Québec.

Departamento de turismo y parques de New Brunswick

Seminario sobre cómo maximizar la participación de proveedores en el mercado profesional dentro del marco de varios eventos de intercambio turístico Europeos y Norteamericanos.

PROYECTOS CON COMUNIDADES AUTÓCTONAS

Hydro-Québec / Eeyou Istchee

Estudio de factibilidad para turismo Cree y el desarrollo cultural en la región del río Rupert.

Vietnam

Jornada de Ecoturismo en el norte, centro y sur del país; escalada y vacaciones en casa con comunidades autóctonas del norte, intercambios universitarios sobre proyectos turísticos comunitarios (Sapa y el Mekong Delta).

Instituto Cultural Aanischaaukamikw – Oujé-Bougoumou, Bahía James

Orientaciones en mercadotecnia dentro del marco del estudio del impacto económico de este Nuevo Instituto Cultural Nacional Cree.

Guatemala - SOCODEVI

Análisis y elaboración del plan de desarrollo en turismo comunitario para la región del lago Atitlán, para un organismo no gubernamental. Análisis del potencial del producto turístico para un pueblo cultural con estrategias de marketing.

Nunafranc Asociación francófona de Nunavut

Desarrollo del concepto de turismo cultural en Nunavut con comunidades locales de Kimmirut y Qikiqtarjuaq: plan de desarrollo, capacitación, desarrollo del producto, marketing.

México UQAM y Universidad de Las Américas

Elaboración de un proyecto piloto en la región de Cholula en Puebla (México), para el desarrollo y valorización del patrimonio, religioso y humano pre-hispánico e hispánico.

Sociedad de desarrollo económico AMIK (Algonquin comunidad de Pikogan, Abitibi)

Desarrollo de producto y plan de mercado para actividades culturales, arqueológicas y de turismo de aventura.

Mawandoseg

Plan de factibilidad y de comercialización para la ruta turística Anishinabe en la comunidad aborígen Kitigan-Zigi en el área de Maniwaki, Québec.

Atikamekw Comunidad de Manawan

Plan de desarrollo turístico y plan de comercialización en colaboración con la Universidad de Quebec en Montreal.

Cree Nación en Oujé-Bougoumou

Plan de desarrollo turístico por esta comunidad autóctona, incluyendo análisis de productos y de demanda, diagnóstico, estrategias de mercado, oficina de turismo, red de canales de distribución, plan de comercialización y sesiones de capacitación para el personal de primera línea.

Tours Innu - Agencia autóctona receptora

Plan de mercado y enfoques de comercialización para la actualización de productos turísticos Montagnais y Atikamekw, en colaboración con la Universidad de Québec en Montreal.

Asociación turística Nunavik

- Investigación y métodos de entrenamiento para el turismo
- Bases para un plan de capacitación
- Recomendaciones para las regiones autóctonas y la región de Nunavik.

Comisión de Turismo Canadá - Canadian Tourism Commission

Investigación, desarrollo y administración del rango de productos turísticos autóctonos de Quebec, para la comercialización en el mercado internacional.

Turismo Quebec

- Investigación y bases para herramientas de promoción del turismo autóctono dirigido a los mercados locales e internacionales, para los consumidores y redes de distribución.
- Investigación y producción de hojas de especificaciones para productos turísticos autóctonos listos para la exportación.

Equipo de Turismo autóctono de Canadá - Aboriginal Tourism Team Canada (ATTC)

Investigación y desarrollo de criterios de exportación para productos turísticos autóctonos, dentro del marco del desarrollo estratégico nacional de ATTC.

Primer conferencia sobre el turismo autóctono en Quebec

Conferencia sobre la comercialización de productos turísticos autóctonos.

Pash Travel principal agencia de viajes autóctonos en Canadá

Análisis, diagnóstico y recomendaciones para operaciones receptoras.

VISITAS A COMUNIDADES AUTÓCTONAS CANADIENSES E INUITS DESDE 1996

- **Abenakis:** Pourvoirie Waban-Aki
- **Algonquins** de Pikogan
- **Algonquins:** Kanatha Aki Centro Cultural y sitio autóctono del Lac des Îles
- **Anishinabe** – Timiskaming región autóctona – Notre-Dame-du-Nord
- **Atikamekw**, comunidad de Manawan
- **Cree** : Pueblos de Mistissini, Chisasibi, Nemaska y Oujé-Bougoumou
- **Hurons:** Wendake (Pueblo Huron), en la región de la ciudad de Quebec
- **Inuits:** Iqaluit, Kimmirut y Qikiktarjuaq, Nunavut
- **Mohawks:** Kahnawake pueblo
- **Montagnais** en el Lago St-Jean: Mashteuiatsh, Pointe-Bleue; expedición y estancia Aventure Mikuan II.
- **Montagnais** sobre la costa norte: Escoumins, Betsiamitas, Mingan.

ENCARGOS Y PROYECTOS UNIVERSITARIOS

Universidad de Québec en Montreal (UQAM) y Universidad de las Américas

Elaboración de un proyecto piloto para la región de Cholula, Puebla (México), sobre el desarrollo y la valorización del patrimonio religioso y humano prehispánico e hispanico.

UQAM – Innu Tours

Plan de mercado y de comercialización de los productos autóctonos de Montagnais y Atikamekw de Tours Innu, agencia de turismo autóctono.

UQAM – Planificación del desarrollo turístico para la Nación Atikamekw de Manawan

Consulta de marketing dentro del marco del plan de desarrollo turístico de la nación Atikamekw de Manawan.

Ponente: Rendez-Vous Champlain

Conferencia sobre los inuit y el turismo cultural en el pueblo Kimmirut, Nunavut, ***Between the Authentic and the Exotic***, en el marco de la convención anual de *Rendez-vous Champlain* entre Francia y Quebec, investigadores y académicos, Québec (2008).

Editorial de la Universidad de Québec

Publicación del libro *Un autre tourisme est-il possible?* – Otro tipo de turismo es posible? (2007).

Cuatro artículos publicados para UQAM TÉOROS, la revista de investigación turística de la Universidad de Quebec en Montreal (1997–2007).

Tutor del curso: *Ecotourism and Natural Spaces* – TÉLUQ, UQAM Universidad a distancia (desde 2008).

Profesor del curso: *Tourism Business Management* en la Universidad de Quebec en Abitibi – Témiscamingue región autóctona (desde 2008).

EXPERIENCIA COMO PROFESOR

2008–Actualmente

Profesor del curso de *Tourism Business Management* – ADM-9003E (en inglés) en la Universidad de Quebec en Abitibi–Témiscamingue para estudiantes autóctonos.

2008–Actualmente

Tutor del curso *Ecotourism and Natural Spaces*– EUT 5110 – para TÉLUQ, UQAM Universidad a distancia.

1988–Actualmente

Cursos de formación para profesionales del sector turístico: estructura de precio y paquetes, comercialización, relaciones de prensa, diseño de experiencias turísticas, ciclo de producto, desarrollo del producto, redes y socios.

1985–1997

Profesor – Certificado en estudios turísticos (Junior College) – Colegio Lasalle.

PONENCIAS Y PRESENTACIONES

- 2010 Ponente: ***Le forfait comme outil de marketing - Paquetes como herramienta de Mercado*** en Turismo Lanaudière *Rendez-vous Marketing 2010*.
- 2010 Ponente: ***La création d'expériences touristiques : développer des offres uniques et rentables - La creación de experiencias turísticas : desarrollar ofertas únicas y rentables*** en el coloquio 24 horas de turismo de Mauricie.
- 2009 Ponente en el *Service Summit 2009* - AGEX (Asociación de exportadores guatemaltecos) en la ciudad de Guatemala:
- ***Designing and Marketing Packages – Diseño y mercadotecnia de paquetes***
 - ***Ecotourism perspectives for Guatemalan tourism products and services – Perspectivas ecoturísticas para productos y servicios turísticos de Guatemala***
- 2009 Ponente: Conferencia sobre turismo autóctono en el Simposio Internacional sobre desarrollo turístico sustentable, Turismo Quebec y la cátedra de turismo Transat en la Universidad de Quebec en Montreal.
- 2009 Ponente : ***Youth Tourism and Tourism for All***, en el Encuentro Internacional de Administradores de América del Norte en Montreal.
- 2008 Ponente: Conferencia sobre temas de turismo sustentable, en el Congreso de atractivos turísticos de la sociedad de Quebec.
- 2008 Ponente : ***Between the Authentic and the Exotic – Entre lo auténtico y lo exótico*** sobre el turismo cultural Inuit en el pueblo de Kimmirut, presentado durante la convención anual de investigadores y académicos de Francia y Quebec. Los *Rendez-Vous Champlain*, ciudad de Québec.
- 2006 Ponente : ***The Development of an ethno-cultural concept amongst the Inuit of Nunavut – El desarrollo del concepto de etno-cultura en los Inuits de Nunavut*** en el marco del Foro internacional del turismo social (FITS), desarrollado en Tuxtla Gutierrez, Chiapas, México.
- 2006 Ponente : ***Sustainable tourism: a place for culture – Turismo sostenible: un lugar para la cultura***, Patrimonio Canadá, Ottawa.

- 2006 Ponente: ***The elaboration and implementation of a tourism and cultural development concept in Kimmirut, Nunavut - Elaboración y aplicación de un concepto de desarrollo turístico y cultural en Kimmirut, Nunavut*** – dentro del marco del Coloquio sobre *La investigación, un aporte para el turismo en medio autóctono*, organizado por el Departamento de estudios urbanos y turísticos y el centro internacional de formación y de investigación en turismo (CIFORT) de la UQAM así como DIALOG, la Red quebequense de intercambio sobre los asuntos autóctonos.
- 2005 Ponente: ***Aboriginal tourism: methodologies for commercialization: Canadian examples - Turismo autóctono canadiense y metodologías de comercialización*** durante el Seminario Nuevos destinos para Venezuela, en Mérida, Venezuela.
<http://www.andestropicales.org/nuevosdestinos/ponencias.html>.
- 2005 Ponente: ***Profile of adventure tourists and ecotourists - Perfil del turista de aventura y de ecoturismo*** sobre su comportamiento de adquisición y sus fuentes de referencia, durante el Congreso anual de la Asociación Aventura - Ecoturismo Quebec.
- 2004 Animación de una conferencia internacional en Internet: ***Rethinking Certification for Tourism Communities - Volver a idear la certificación de las comunidades de turismo***; con el organismo Indigenous Tourism Rights International. Esta conferencia duró más de seis semanas. Actas de la conferencia disponibles sobre pedido.
- 2003 Ponente: ***Marketing connections between the product and the client - Relación de marketing entre el producto y el cliente***, en el marco del Congreso anual de la Asociación de hoteleros de Quebec.

PUBLICACIONES ...

PUBLICACIONES

Publicaciones recientes en las cuales Marie-Andrée Delisle ha colaborado:

VALDEZ, M. Raul, JOLIN, Louis – *El Turismo Cultural En La Región De Cholula, La Riqueza Patrimonial Como Factor De Desarrollo Económico y Social* – Universidad de las Américas Puebla, 2009 - Título del capítulo: **Planeación Estratégica Para El Desarrollo Turístico De La Región De Cholula.**

Actas del coloquio *Rendez-vous Champlain sur le tourisme* – Québec 2008, Destinations et territoires, Vol. 2, Tourisme sans limites – Publicación de Téoros, Presses de l'Université du Québec - Título del capítulo: **Le borigen chez les Inuits de Kimmirut (Nunavut), entre l'authentique et l'exotique – El turismo con los Inuits de Kimmirut (Nunavut) entre lo auténtico y lo exótico.**

VARMA, Anil. *Emerging Trends in Tourism*, ICFAI University Press, Hyderabad (India), 2007- Título del capítulo: **Culture and Tourism in Focus.**

Supervisado por Katia IANKOVA, *Le borigen indigène en Amérique du Nord – Turismo Aborigen en América del Norte* Colectivo – L'Harmattan Publishers, 2008 - Título del capítulo: **Élaboration et mise en oeuvre d'un concept de développement touristique et culturel à Kimmirut, Nunavut – Elaboración e implementación del concepto de desarrollo turístico cultural en Kimmirut, Nunavut**

Otras publicaciones

2007 **Un autre tourisme est-il possible ?**, obra co-escrita con Louis Jolin, acerca de las formas étnicas y alternativas de turismo. Publicado por Presses de l'Université du Québec.

2007 TEOROS, Revista sobre Investigación turística de la Universidad de Quebec en Montreal, **Un lieu, des gens, la vie d'une communauté dans les Hautes-Laurentides : Un projet de village d'accueil "nouvelle génération"** – Étude de cas sur le tourisme communautaire – **Un lugar, personas, la vida de una comunidad en los Altos Laurentides : Un proyecto de pueblo de acogida « nueva generación »** Estudio de caso sobre el turismo comunitario Vol. 26, n° 3.

- 2006 Artículo: ***New Avenues for Tourism – Nuevas avenidas para el Turismo presentado*** dentro del marco del seminario de turismo durable, *Université du Québec à Montréal (UQÀM)*.
- 2005 ***Culture et tourisme en perspective – Cultura y turismo en perspectiva:*** artículos sobre temas de turismo y cultura para el sitio internet del Observatorio de Cultura Canadá.
- 2003 Artículo sobre ***The New Forms of Tourism – Nuevas formas de turismo,*** presentado dentro del marco del Seminario de Turismo responsable, organizado por la UQÀM.
- Desde 2003 Boletines de noticias ***E-Nouvelles*** publicadas en www.madelis.com (Noticias: tendencias, estadísticas, pensamientos, lecturas, fotografías y proyectos).
- 1998 TEOROS, Revista sobre investigación turística de la Universidad de Quebec en Montreal, ***Supply and demand for the Aboriginal tourism product – Oferta y demanda del producto turístico autóctono*** Vol. 17, n° 2.
- 1997 TEOROS, Revista sobre Investigación turística de la Universidad de Quebec en Montreal ***Women and Hospitality in the tourism industry - Mujeres y hospitalidad en la industria turística*** Vol. 16, n° 3.
- 1994–1998 Festivals & Attractions, Revista semanal de Quebec.
- 1985–1995 TOURISME +, Revista sobre negocios de la industria turística dirigida a profesionales del turismo.
- 1990–1993 QUÉBEC QUARTERLY, Boletín para el comercio internacional publicado por Turismo Quebec (Agencia gubernamental).
- 1992 TEOROS, Revista sobre Investigación turística de la Universidad de Quebec en Montreal; ***The value of training in the tourism industry – El valor de la capacitación en la industria turística*** Vol. 11, n° 1.

GIRAS NACIONALES E INTERNACIONALES

Vietnam (2010): Periplo del ecoturismo en el norte, centro y sur de las comunidades étnicas del país; intercambios académicos sobre proyectos de turismo comunitario, viajes a las montañas y el Delta del Mekong.

Guatemala (2009 and 2010): Análisis y elaboración de un plan de desarrollo para el turismo comunitario en la región del lago de Atitlán, por una ONG.

China (2009): Análisis de mercado, observaciones sociales y culturales.

México, Riviera Maya (2008): Evaluación del destino sobre el Sistema de medidas para la excelencia de los destinos (SMED) - Centro de Excelencia de Destinos.

Croacia (2008): Estudio sobre la oferta cultural y turística de la costa Adriática.

Turquía (2008): Estudio sobre el turismo de la comunidad y visitas a la región de Capadocia.

Isla Mauricio (2007): Experimentación del producto turístico y análisis del potencial de desarrollo para el mercado quebequense.

Islandia (2007): Evaluación del potencial turístico para el mercado quebequense.

Suiza (2007): Evaluación del sistema y del uso de pase de transporte mixto a través del país. Visitas agro turísticas.

Terre-Neuve (2006): Evaluación del producto aventura en la costa Oeste y del producto urbano en la costa Este de la isla.

Nueva Escocia (2006): Evaluación de un circuito patrimonial y agro turístico.

Chiapas (2006): Visita de comunidades y evaluación comparativa de dos pueblos indígenas en cuanto se refiere a desarrollo turístico y actitud hacia los visitantes.

Venezuela (2006): Visita de proyectos comunitarios en la región de los Andes tropicales.

Chipre (2005): Evaluación del desarrollo en materia de turismo sustentable en Chipre - turismo rural: reforma de casas tradicionales y embellecimiento de pueblos, desarrollo rural de actividades de cultura y de naturaleza.

Nunavut (2005-2006-2008): Evaluación del producto turístico comunitario para un proyecto piloto de desarrollo de turismo cultural.

Territorios del Noroeste (2005-2007): Evaluación del posicionamiento dentro de los mercados francófonos; visitas de empresas y encuentros con organismos gubernamentales para evaluar el potencial del destino hacia los mercados meta.

New-York (2005): Participación en el salón público "Adventures in Travel" con el fin de analizar la clientela del turismo de naturaleza y aventura.

México (2004, 2006): Participación en una misión de desarrollo de un proyecto turístico comunitario con la Universidad de Quebec en Montreal (UQAM), región de Cholula.

República Checa (2004): Reporte y estudio de los diferentes fenómenos turísticos que componen la oferta de este destino.

Jamaica (2004): Reporte y encuentro con conferencistas sobre el desarrollo del turismo comunitario.

Marruecos (2002, 2003, 2004): Reporte en 2002 sobre el Congreso del Turismo en Marrakech. En 2003, evaluación del producto de aventura y del turismo comunitario en el Gran Sur marroquí. Ponente dentro del marco del primer Foro marroquí sobre la economía social y solidaria en 2004, acerca de los temas del turismo sustentable y del agroturismo.

Jamaica (2004): Reporte y encuentro con grupos de desarrollo turístico comunitario.

Yukon (2003): Inspección del sitio para evaluar el destino, los productos y los servicios, a fin de preparar un plan de marketing de cinco años.

Guatemala (2001-2002): Puesta en pie de un proyecto de desarrollo eco turístico comunitario con el CECI (Centro de Estudios y de Cooperación Internacional- ONG, organización no gubernamental). Análisis de un proyecto privado para la realización de un circuito eco turístico y de un ecolodge.

República Dominicana (1999): Encuentro con las ONG en materia de desarrollo sustentable sobre los proyectos turísticos comunitarios: visitas a las regiones de Limón (provincia de Samana). Encuentro con los productores de turismo de aventura ligera.

Egipto (1998): Evaluación de las medidas de seguridad tras la muerte de 58 turistas suizos en Luxor. Estudio del plan de desarrollo estratégico y evaluación de Hurghada en el Mar Rojo.

Israel y Jordania (1997): Evaluación del programa conjunto de promoción entre los dos países y de las posibilidades de proponer una ruta turística complementaria entre las dos culturas. Encuentro con el Ministro de Turismo de Jordania.

Barbados (1997): Evaluación de actividades de ecoturismo.

África del Sur (1994): Evaluación de los productos turísticos en *Indaba* (bolsa turística). Encuentro de compradores profesionales y de productores de todo el África austral. Visita a parques naturales y de reserva privados. Encuentro con los representantes gubernamentales oficiales sobre los productos turísticos de la comunidad negra.

Malasia (1993): Evaluación de dos nuevos destinos de sol y giras periodísticas a través del sur del país para la evaluación de productos culturales y de aventura ligera.

Australia (1990 y 1991): Evaluación de los productos de aventura ligera, ecoturismo y turismo autóctono. Participación en la Bolsa Australiana de Turismo de Intercambio (ATE). Encuentro con los productores así como con grupos de cotos de caza y pesca. Gira a cuatro regiones turísticas: New South Wales, Queensland, Western Australia, Northern Territories.

EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN

- **Maestría en Planificación turística y administración**, Escuela de Ciencias de la Gestión – Universidad de Quebec en Montreal (2004).
- **Licenciatura en Ciencias Humanas** – Universidad de Montreal.
- Diploma en **Desarrollo organizacional** – Maletto y Asociados, Montreal.
- Curso de **Planificación de Ecoturismo y Administración**, Sociedad Internacional de Ecoturismo, Washington, DC.
- **Capacitador Profesional en Turismo**, Acreditado por el Consejo Canadiense de Recursos Humanos en Turismo, Ottawa.
- **Ayuda Internacional para el Desarrollo**, serie de cuatro cursos, CECI (Centro Canadiense para la Cooperación y Estudios Internacionales), Montreal.

MEMBRESIAS

- Centro Canadiense para la Cooperación y Estudios Internacionales – CECI (ONG) www.ceci.ca
- Ex presidente del Comité de Turismo de la Cámara Metropolitana de Comercio de Montreal
- Miembro de la Sociedad de Ecoturismo Internacional - Ecotourism Society www.ecotourism.org
- Sustainable Travel International www.sustainabletravelinternational.org
- Contribución al sitio Planeta.com About.Planeta.com
- Voluntaria en el restaurant benefactor 'Robin des Bois' www.robindesbois.ca/
- Miembro ocasional del jurado del *Grands Prix du Tourisme du Québec* a nivel regional y nacional.

IDIOMAS

- Francés e inglés hablado y escrito con fluidez
- Conocimiento práctico del español.