



PLFI 2015



Formation-Action – PLFI*

**Programme Local de Formation Interfilière*



E-Tourisme



Tourisme Durable



Ce programme de Formation-Action – PLFI (Programme Local de Formation Interfilière) est complémentaire du programme des ateliers numériques.

Attention! Pour vous inscrire, il convient de compléter un nouveau formulaire en ligne dédié au PLFI: <http://goo.gl/yKvztr>



Programme 2015 ...



Le Pays Adour Landes Océanes, les Offices de Tourisme et les intercommunalités ont le plaisir de vous informer du Programme 2015.

Ce programme de formation-action et d'accompagnement autour du Tourisme Durable et de l'Étourisme inclut :

- **les journées de formation-action dans le cadre du « PLFI »** pour aller plus loin dans l'animation et le renforcement de nos compétences,
- **Les ateliers sur le tourisme durable**, organisés et animés le Pays,
- **les ateliers numériques de territoire** organisés et animés par les Offices de tourisme, la Communauté de communes MACS et le Pays formés à l'Animation numérique.

Ce programme tente de répondre aux attentes et besoins exprimés par les acteurs du tourisme, recueillis lors de réunions, de bilans des actions de formation, et d'une **enquête menée fin 2014 sur l'utilisation professionnelle d'Internet**. Il est défini, organisé et mis en œuvre en **partenariat avec les offices de tourisme et les intercommunalités**.

**Un programme accessible pour tous les acteurs
du tourisme**

Pensez à vous inscrire

Les **ateliers numériques** permettent de parcourir les fondamentaux et de découvrir des outils avec des mises en pratique. Organisés en petit groupe de 6 à 10 personnes maximum, ils sont conçus pour faciliter la pratique directe sur ordinateur et les échanges d'expériences entre participants. Ils sont animés par les animateurs numériques de territoire, en particulier les Offices de tourisme. En 2015, ces ateliers organisés par demi-journée sont offerts comme en 2014 aux adhérents et partenaires de l'office de tourisme, sous réserve de votre inscription.

Le programme de **formation-action (dit « PLFI » ou Programme Local de Formation interfilière)** est conçu chaque année depuis 2011 en concertation avec des professionnels locaux du tourisme (offices de tourisme, prestataires touristiques...), en vue de répondre aux besoins et attentes. Les formations sont animées par des organismes de formation agréés et spécialisés. Par groupe de 15 personnes, les formations seront l'occasion d'échanger entre professionnels. Deux thèmes sont privilégiés: Le Tourisme Durable et l'Étourisme en 2015.

D'un montant de 250€ par participant, elles sont prises en charge en 2015 à 80% par les organismes paritaires (AGEFOS, FAFIH,...), la Région Aquitaine. 20% sont à la charge du Pays Adour Landes Océanes et du participant.

MODULE 1 TOURISME DURABLE REDÉFINIR LE POSITIONNEMENT DU SITE INTERNET ET METTRE EN AVANT LES ACTEURS ENGAGÉS ET LES IDÉES BALADES

Depuis 2010, la démarche Tourisme Durable a été construite collectivement avec les acteurs touristiques et a permis de réaliser différents outils partagés, en particulier un site internet www.ecoutourisme-pays-alo.com.

En 2015, cette formation-action a pour objet de remettre au centre du projet et des outils de communication « l'humain ». Il s'agit de conforter la stratégie de communication et de mise en scène de la démarche, de consolider le Site internet et les supports de valorisation, en les recentrant autour du réseau, des humains, acteurs et porteurs de la démarche. L'enjeu est de rendre accessible et visible la démarche, l'offre, et les acteurs engagés.



Programme



- **Objectifs du site internet, analyse et bilan:** analyse de l'enquête sur la perception du site, point sur la fréquentation du site, les difficultés rencontrées... Redéfinition des priorités et des axes d'amélioration
- **Amélioration des contenus du site :** stratégie de contenu, texte, visuels, vidéos, témoignages acteurs, témoignages clients...
- **Valorisation du réseau, des acteurs et des humains engagés:** Qui sont-ils? Leur implication, leurs expériences, leurs bonnes pratiques, leurs différences, leurs complémentarités?
Comment les mettre en avant? Par quelles techniques? Quelles méthodes? Comment s'organiser?

- **Techniques et mise en pratique pour une valorisation de « l'humain » et des acteurs :**
 - **Sur le site: création de contenu, texte, photos, vidéos...** Mise en avant interactive des acteurs, construction de scénarii, appréhension des contraintes techniques, bonnes pratiques, montage et intégration de vidéo... l'exemple des Greeters sera abordé.
 - **Création et déclinaison sur des supports existants,** les balades et les sites des acteurs...
 - **Une journée supplémentaire sera dédiée au recueil des témoignages** des acteurs engagés par le Pays.
- **Techniques de promotion du site:** référencement, netlinking...
- **Procédures, planification et organisation pour un site dynamique et des supports adaptés**
- **Bilan et Perspectives**



INFOS PRATIQUES



La formation-action est animée par Goodness, Stéphanie Labé.



Public : Tous les acteurs du tourisme engagés ou intéressés par la démarche tourisme durable



Agenda

Formation sur 3 jours et 1 jour sur le terrain :

- Mardi 7 Avril
- Mardi 19 Mai
- Mardi 22 Septembre
- Une journée en plus sur le terrain: date à déterminer avec le groupe



de 9h15 à 17h30



À St Vincent de Tyrosse



50€ pour le Module sur 4 jours pour une personne

Pensez à vous inscrire: <http://goo.gl/yKvztr>

*Inscription en ligne en dernière page de ce programme
Vous pouvez contacter le Pays Adour Landes Océanes ou votre
Office de Tourisme*

MODULE 2 APPRÉHENDER LA RÉDACTION DE SON CAHIER DES CHARGES DE SITE INTERNET TOURISTIQUE

Ayant compris l'intérêt d'être présent sur Internet, nous sommes une majorité à avoir mis en ligne un Site Internet. Cependant, on se dit «c'est dommage, je n'ai pas pensé à ça avant de faire mon site ». On pense à une fonctionnalité, un élément design, une optimisation pour le référencement, la mesure d'une action clé (code tracking).... Mon site est il efficace et rentable?

Créer ou refaire son site n'est pas une fin en soi. Il s'accompagne d'une réflexion et d'une stratégie marketing dont le cahier des charges va permettre de formaliser les priorités.

Le cahier des charges pour créer ou refaire son site est intégré dans nos pratiques professionnelles. Mais comment s'assurer qu'il est pertinent? Que tous les éléments ont été intégrés? Comment bien penser et rédiger ce cahier des charges en vue d'un bon référencement? Jusqu'où puis-je aller dans la commande auprès de mon prestataires? Quels points de vigilance? ...



Programme

Etre en capacité de concevoir le cahier des charges de mon futur site de manière efficace et pertinente

- **Conception de site internet:** Rôle des acteurs, les formules possibles, les éléments clés à aborder...
- **Choix, relation et collaboration avec vos prestataires**
- **Penser mon site pour répondre aux objectifs marketing:** Pourquoi? Comment? Quels éléments?....
- **Appréhender les éléments clés du référencement:** stratégie, bonnes pratiques...



- **La performance du site:** objectifs, indicateurs clés à appréhender en amont
- **Ergonomie, fonctionnalités** en lien avec la stratégie marketing
- **La vie du site et les missions** liés au contenus, aux mises à jour, à la maintenance...
- **Bilan et perspectives**
- **Alternance** entre théorie, cas pratique, expériences, travail personnel et en groupe...

Cahier des Charges et Site Internet?

INFOS PRATIQUES

La formation-action est animée par Triple Lootz, Ludovic Renoult.



Public : Tous les acteurs du tourisme



Agenda

Formation sur 2 jours par Groupe

- Groupe n°1: Mardi 21 et Mercredi 22 Avril
- Groupe n°2: Mardi 29 et Mercredi 30 Septembre



de 9h15 à 17h30



À St Vincent de Tyrosse



Ordinateur portable à apporter si possible



45€ pour le Module sur 2 jours pour une personne

Places limitées (10 places)

Pensez à vous inscrire: <http://goo.gl/yKvztr>

Inscription en ligne en dernière page de ce programme

Vous pouvez contacter le Pays Adour Landes Océanes ou votre Office de Tourisme

MODULE 3 DE L'EMAILING AUX SITES D'AVIS: LA RELATION CLIENT AVANT, PENDANT, APRÈS SÉJOUR

L'email est devenu incontournable aujourd'hui. Il régit la plupart de nos échanges et est le témoin privilégié de notre relation client. L'email est la carte de visite de l'établissement qui permet de séduire, de rassurer...

Utilisé massivement mais souvent insuffisamment exploité, c'est pourtant l'un des canaux web marketing le plus abordable. Il est l'un des outils principaux de la stratégie de « relation client ».

Parallèlement à l'email, les avis de nos clients ont aussi une incidence sur le comportement d'achat ou de réservation. On assiste au développement du phénomène de recommandations personnalisées où l'avis d'un ami aura davantage de poids que celui d'un inconnu. Les avis sont aussi un levier dans le cadre du référencement.

Renforcer la relation client au travers de l'email et des sites d'avis et inscrire ses actions dans notre quotidien professionnel est l'objectif de ce module.



Programme

Etre en capacité d'optimiser sa relation client via l'email et les sites d'avis, avant, pendant et après séjour

➤ **La relation client par l'emailing: comment l'optimiser?**

Les tactiques

Les chiffres de l'emailing dans le tourisme

Cadre légal de l'emailing marketing et environnement technique **Les bonnes et mauvais pratiques**

Analyser et gérer les emails entrants

La campagne emailing: préparer, concevoir, évaluer...

Les fonctionnalités d'un outil emailing
Les fonctionnalités de mailchimp: email automatisé

Elaborer sa stratégie d'email marketing

➤ **La relation client via les sites d'avis: comment l'optimiser?**

Les bonnes pratiques

Maitriser les tactiques pour maximiser le nombre d'avis

Valoriser les avis dans ses emails, sur son site, sur Google

➤ **Bilan et perspectives**

➤ **Alternance** entre théorie, cas pratique, expériences, travail personnel et en groupe...



INFOS PRATIQUES

La formation-action est animée par Triple Lootz, Ludovic Renault.



Public : Tous les acteurs du tourisme



Agenda

Formation sur 2 jours par Groupe

➤ Groupe n°1: Mardi 5 et Mercredi 6 Mai

➤ Groupe n°2: mardi 6 et Mercredi 7 Octobre



de 9h15 à 17h30



À St Vincent de Tyrosse



Ordinateur portable à apporter si possible



45€ pour le Module sur 2 jours pour une personne

Places limitées (10 places)

Pensez à vous inscrire: <http://goo.gl/yKvztr>

Inscription en ligne en dernière page de ce programme

Vous pouvez contacter le Pays Adour Landes Océanes ou votre Office de Tourisme

Atelier

TOURISME DURABLE...?

Une démarche commune pour préserver notre environnement et accessible à tous

Depuis 2010, la démarche Tourisme Durable a été construite collectivement avec les acteurs touristiques volontaires et souhaitant s'impliquer à titre individuel et collectif dans une démarche respectueuse de l'environnement.

Elle a contribué à fédérer des acteurs, à initier une charte commune Tourisme durable, à réaliser des outils partagés...



ATELIERS

Le Pays en partenariat avec les Offices de Tourisme et les intercommunalités vous proposent deux ateliers sur la démarche Tourisme Durable, la Charte d'engagement et les outils à votre disposition.

Participer à cet atelier c'est :

- Découvrir la démarche Tourisme Durable,
- Avoir les outils pour participer et intégrer cette démarche.

PROGRAMME

- **La démarche Tourisme Durable? C'est quoi?** Quels objectifs?...
- **La Charte Tourisme durable? C'est quoi?** Quels critères? Quels engagements?
- **Pourquoi m'engager? Puis-je m'engager? Et comment m'engager?** A qui m'adresser? Quels sont les outils à ma disposition?

INFOS PRATIQUES



Offert aux partenaires de l'office de tourisme



Durée 3h



Public : Tous les acteurs du tourisme intéressés et sensibles à la préservation des espaces naturels et au développement durable



Agenda

- **Jeudi 26 Mars de 14h15 à 17h15 à Saint Vincent de Tyrosse**
- **Mardi 3 novembre de 14h15 à 17h15 à Saint Vincent de Tyrosse**



Places limitées (10 places)

Pensez à vous inscrire: <http://goo.gl/yKvztr>

*Inscription en ligne en dernière page de ce programme
Vous pouvez contacter le Pays Adour Landes Océanes ou votre Office de Tourisme*



INFOS PRATIQUES Pour vous inscrire



Inscriptions en ligne

Attention! 2 programmes et 2 formulaires différents! Un formulaire pour le PLFI et un autre formulaire pour les ateliers numériques

Pour vous inscrire au PLFI (formation-action) présenté dans ce premier document, utilisez svp le lien ci-après:

<http://goo.gl/yKvztr>

Pour vous inscrire aux ateliers numériques, utilisez svp le lien ci-après:

<http://urlc.fr/LcBNOQ>

En cas de soucis avec cette méthode d'inscription, nous vous remercions de contacter directement le Pays ou votre Office de Tourisme.

Contacts Inscription

- **Votre Office de Tourisme se tient à votre écoute pour tout renseignement complémentaire.**
- **Pays Adour Landes Océanes**
Claire Rouchaléou: 05 58 57 41 44; claire@pays-adour-landes-oceanes.com
Attention! Changement d'adresse:
270 route de Bayonne - 40 230 Saint Vincent de Tyrosse.

Infos Pratiques

- ✓ **Pour le E-Tourisme:** Vous pouvez apporter votre ordinateur portable.
- ✓ **Le nombre de places étant limité** pour les ateliers et certaines formations, les adhérents/partenaires des offices de tourisme seront prioritaires.

Conditions Annulation Formation

Annulation du fait du Pays Adour Landes Océanes, la formation sera remboursée intégralement .

Annulation du fait du participant sauf dénonciation au plus tard 30 jours ouvrables avant le démarrage de la formation, la facturation aura lieu automatiquement.



RAPPEL DES ATELIERS 2015



Offices de
Tourisme
de France



Ateliers numériques



E-Tourisme



***Vous trouverez ci-après un rappel des ateliers numériques 2015.
Attention! Pour vous inscrire à ces ateliers, il convient de compléter le formulaire en ligne
dédié aux ateliers numériques : <http://urlc.fr/LcBNOQ>***



Office de Tourisme & de Commerce
Saint-Paul-lès-Dax



Comité
Départemental
du Tourisme
des Landes



Zoom... Les ateliers vécus par des participants en 2014



« Apprendre dans la bonne humeur !
Une formation courte mais très efficace : des supports pour mieux comprendre, des explications précises, des formateurs à l'écoute...
Je connaissais la page Google + local, mais cette formation m'a permis **d'optimiser ma page**, d'obtenir des conseils, des astuces pour une meilleure visibilité. Formation à conseiller. »
Véronique Darrieulat, Zoo de Labenne



Les réseaux informatiques évoluant très vite, toutes les formations sont les bienvenues. Ces rencontres m'ont permis **d'apprendre des trucs et astuces et de me remettre à niveau** sur Google.
Brigitte Ménis, Chambres d'hôtes à St-Martin-de-Seignanx



Formation très intéressante, fournie par une équipe dynamique et à l'écoute. Cet après-midi nous a permis de rendre notre enseigne **plus visible sur internet** grâce à un outil que tout le monde utilise au quotidien. Les enseignements sont clairs et précis, et bien entendu **accessibles pour tous**, des personnes novices aux plus expérimentées !
Pierre Lubin, Les Opticiens Mutualistes à St-Paul-lès-Dax



**2014, 7 ateliers numériques organisés, 64 participants...
...Et un taux de satisfaction de plus de 95%**

Google +, Maps, Street view... avant l'atelier, ces mots étaient pour moi incompréhensibles. Aujourd'hui, **je maîtrise davantage** ce vocabulaire spécifique au web. Les ateliers sont aussi des **moments d'échange et de convivialité**.
Frédéric Barbe, Location saisonnière à Saint-Barthélemy



Parmi les services proposés par l'office de tourisme du Pays d'Orthe, un d'entre eux nous est apparu essentiel : l'accompagnement e-touristique ou comment optimiser la présence de notre entreprise touristique sur internet. L'un des grands avantages de ces rencontres, **c'est la mise en réseau**, l'échange, la connaissance entre les différents acteurs. Animer **un réseau pour le rendre plus vivant, plus humain**, c'est l'atout de ces formations !
2X Aventures-Arnould Couvelaere, à Sorde l'Abbaye



Les diverses formations numériques m'ont permis d'acquérir une **meilleure appréhension du e-commerce et des outils du web**. Mon but étant de **mieux vendre**, gagner plus de parts de marché, se rendre plus visible, communiquer plus efficacement...
Françoise Grémilly, Camping Etang Ardy à St-Paul-lès-Dax

AMÉLIORER VOTRE VISIBILITÉ AVEC GOOGLE MY BUSINESS

Votre entreprise en vitrine sur Google
Une méthode accessible à tous

Google My Business (fusion entre Google Adresse et Google + Local) est devenu l'outil indispensable au service de votre référencement sur Internet.



ATELIERS

Les ANT (Animateurs Numériques de territoire) vous apportent les clefs pour vous permettre d'améliorer, en autonomie, votre présence sur Google.

Participer à cet atelier c'est :

- Augmenter sa visibilité dans Google,
- Référencer sa structure dans Google Maps .

PROGRAMME

- Le B-A-B-A de Google My Business (C'est quoi? Comment ça marche? Profil ou page?...),
- Créer ou revendiquer et optimiser sur Google (insertion photos, textes, vidéo, lien site web...),
- Ma page est réalisée... Qu'est ce que j'en fais?.

INFOS PRATIQUES



Google My Business est arrivé!



Ateliers au sein de salles équipées d'une connexion.



Offert aux partenaires de
l'office de tourisme



Durée 3h



Public : Tous les acteurs du tourisme



Agenda

Niveau découverte

(Je n'ai pas ou j'ai un compte Google, mais...)

▪ Mardi 10 février à 9h15 à Tarnos* **PASSE**

▪ Vendredi 10 avril à 14h à Saint Paul les Dax **COMPLET**

▪ Jeudi 29 octobre à 9h15 à Dax*

Et pour aller plus loin

(J'ai déjà un compte Google et une page activée)

▪ Mardi 10 février à 14h à Tarnos* **PASSE**

▪ Jeudi 29 octobre à 14h à Dax*

* Possibilité de s'inscrire à la journée à Tarnos le 10 février et Dax le 29 octobre.

Places limitées (10 places).

Inscription en ligne sur: <http://urlc.fr/LcBNOQ>

Vous pouvez contacter l'office de Tourisme ou le Pays Adour Landes Océanes

CRÉER ET ANIMER MA PAGE FACEBOOK

1^{er} réseau social le plus consulté

77% des internautes français sont quotidiennement sur les réseaux sociaux!* Pourquoi s'en priver? Apprenez à créer et gérer votre page et communiquez avec vos fans.



ATELIERS

Les ANT vous proposent des ateliers pour vous aider à maîtriser les fonctionnalités et paramètres de Facebook.

Participer à cet atelier c'est :

- Améliorer sa présence sur les réseaux sociaux,
- Créer une relation avec ses clients et les fidéliser.

PROGRAMME

- Le B-A-B-A de Facebook (profil ou page? Amis ou fans?...),
- Créer, paramétrer et animer sa page,
- Déterminez les objectifs de ma page: Pour qui? Pourquoi? Quel contenu?...

*source: Media Ventilo

INFOS PRATIQUES



Ateliers au sein de salles équipées d'une connexion.



Offert aux partenaires de l'office de tourisme



Durée 3h



Public : Tous les acteurs du tourisme



Agenda

- Jeudi ~~26~~ février à 9h15 à Saint Vincent de Tyrosse, atelier animé par l'OT de Labenne
- Lundi ~~2~~ juin à 9h15 à Vieux Boucau
- Mardi 13 octobre à 9h15 à Tarnos
- Jeudi 5 novembre à 9h15 à Dax



facebook

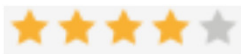


Places limitées (10 places).

Inscription en ligne sur: <http://urlc.fr/LcBNOQ>

Vous pouvez contacter l'office de Tourisme ou le Pays Adour Landes Océanes

LES SITES D'AVIS ET VOUS L'EXEMPLE TRIPADVISOR



Ne laissez-pas vos clients gérer seuls votre réputation!

Les chiffres valent mieux qu'un long discours: 3 voyageurs sur 4 consultent toujours ou souvent les avis clients avant de réserver leurs vacances.*



ATELIERS

Les ANT* vous proposent des ateliers pour vous aider à connaître et gérer votre réputation sur Internet.

Participer à cet atelier c'est :

- Découvrir les sites d'avis et leur fonctionnement,
- Avoir des clés/outils pour gérer sa réputation.

PROGRAMME



- Panorama des sites d'avis,
- Quelle stratégie pour recueillir des avis?,
- Bons ou mauvais, pourquoi et comment répondre aux avis?.



*source: trustinadvertising

INFOS PRATIQUES



Ateliers au sein de salles équipées d'une connexion.



Offert aux partenaires de l'office de tourisme



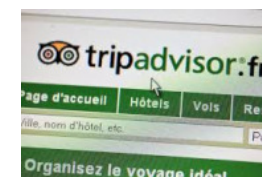
Durée 3h



Public : activités, loisirs, restaurants, hébergements touristiques exceptés les meublés et locations



Agenda



- **Mardi 15 mai** à 9h15 à Tarnos
- **Jeudi 28 mai** à 14h à l'AMI de Peyrehorade
- **Vendredi 12 juin** à 14h à Saint Paul lès Dax
- **Jeudi 19 novembre** à 9h15 à Dax



Places limitées (10 places).

Inscription en ligne sur: <http://urlc.fr/LcBNOQ>

Vous pouvez contacter l'office de Tourisme ou le Pays Adour Landes Océanes

INFOS PRATIQUES




Vos contacts

Vos contacts

Pays Adour Landes Océanes
Claire Rouchaléou
 05 58 57 41 44
claire@pays-adour-landes-oceanes.com
 Grand Tourren – Allée des Magnolias, 40 230 St Vincent de Tyrosse

Votre Office de Tourisme se tient également à votre écoute pour tout renseignement complémentaire.



-  Office de Tourisme
-  ANT: Animateur Numérique de Territoire
-  Coordinateur Référent

L'Equipe des ANT



Armelle Combaz
OT Seignanx
 05 59 45 19 19
contact@seignanx-tourisme.com



Caroline St Germain
OT St Paul lès Dax
 05 58 91 60 01
caroline@stpaullesdaxtourisme.fr



Sabrina Helleux
OT Labenne
 05 59 45 40 99
sabrina.helleux@tourisme-labenne.com



Caroline Rayton
OT Dax
 05 58 56 86 86
caroline.querbes@dax-tourisme.com



Laure Maisonnat
OT Vieux Boucau
 05 58 48 13 47
contact@tourisme-vieuxboucau.com



Claire Rouchaléou
Pays Adour Landes Océanes
 05 58 57 41 44
claire@pays-adour-landes-oceanes.com



Bruno Lasserre
Communauté de communes MACS
 05 58 77 57 90
Bruno-lasserre@cc-macs.org

Pensez à vous inscrire aux ateliers numériques

Inscription en ligne : <http://uric.fr/LcBNOQ>

Vous pouvez contacter votre Office de Tourisme ou le Pays Adour Landes Océanes



RAPPEL DES INFOS PRATIQUES Pour vous inscrire



Inscriptions en ligne

Attention! 2 programmes et 2 formulaires différents! Un formulaire pour le PLFI et un autre formulaire pour les ateliers numériques

Pour vous inscrire au PLFI (formation-action) présenté dans la première partie du document, utilisez svp le lien ci-après:

<http://goo.gl/yKvztr>

Pour vous inscrire aux ateliers numériques présentés dans la seconde partie du document, , utilisez svp le lien ci-après:

<http://urlc.fr/LcBNOQ>

En cas de soucis avec cette méthode d'inscription, nous vous remercions de contacter directement le Pays ou votre Office de Tourisme.

Contacts Inscription

- Votre Office de Tourisme se tient à votre écoute pour tout renseignement complémentaire.
- Pays Adour Landes Océanes
Claire Rouchaléou: 05 58 57 41 44; claire@pays-adour-landes-oceanes.com
Attention! Changement d'adresse:
270 route de Bayonne - 40 230 Saint Vincent de Tyrosse.

Infos Pratiques

- ✓ **Pour le E-Tourisme:** Vous pouvez apporter votre ordinateur portable.
- ✓ **Le nombre de places étant limité** pour les ateliers et certaines formations, les adhérents/partenaires des offices de tourisme seront prioritaires.

Conditions Annulation Formation

Annulation du fait du Pays Adour Landes Océanes, la formation sera remboursée intégralement .

Annulation du fait du participant sauf dénonciation au plus tard 30 jours ouvrables avant le démarrage de la formation, la facturation aura lieu automatiquement.