

## PROGRAMME DE FORMATION

### Manager de l'Expérience Touristique

#### Objectifs de la formation

- Adopter une approche centrée "client" en utilisant les méthodes et outils de la pensée design
- Mettre en pratique l'agilité pour créer de la performance et de la valeur
- Se doter d'outils de mesure et d'amélioration de l'Expérience Client
- Améliorer sa posture professionnelle et managériale pour créer une relation de qualité avec les autres
- Conduire des projets dans un cadre collaboratif et embarquer les collaborateurs

#### Programme

Vous avez conscience de la nécessité de faire évoluer votre organisation vers plus de réactivité et de flexibilité pour répondre rapidement aux sollicitations et aux ruptures permanentes qui impactent le secteur du tourisme ? Vous avez envie de développer vos compétences afin d'être porteur d'idées novatrices dans vos organisations ?

**Rejoignez la 4e promotion du Certificat "Manager de l'Expérience Touristique"** proposé par Trajectoires Tourisme, en partenariat avec iaelyon School of Management.

Unique en France, cette formation certifiante est placée sous la responsabilité pédagogique d'Annie Chanu, Maître de conférence associé en marketing, consultante professionnelle du marketing de services et de la communication depuis plus de 25 ans. Il s'adosse ainsi au Master 2 "Marketing des Services et Expérience Client" proposé par l'iaelyon School of Management.

#### Dates de la session 2023

Le parcours de formation de 18 jours (soit 126h) s'échelonne sur environ 6 mois à raison de 3 jours par mois pour être totalement compatible avec une activité professionnelle.

- 16, 17 et 18 janvier 2023
- 22, 23 et 24 février 2023
- 28, 29 et 30 mars 2023
- 26, 27 et 28 avril 2023
- 24, 25 et 26 mai 2023
- 15 juin 2023 (1/2 journée à distance)
- 28, 29 et 30 juin 2023
- 11 septembre 2023 (soutenance, date à confirmer)

#### Programme de la formation (126 heures)

##### Module 1 : Développer son savoir-faire relationnel pour mieux manager

- Créer une qualité de relation avec soi-même et avec les autres
- Reconsidérer sa manière d'entrer en relation, d'écouter et de s'exprimer
- Repérer et réduire les facteurs de tensions afin de prévenir les conflits
- Trouver des accords gagnant-gagnant pour surmonter les obstacles

## Module 2 : Se mettre dans les chaussures du client par l'approche design

- Fondamentaux théoriques : design thinking, design de service, design d'expériences. Piliers de l'approche orientée client.
- Se mettre dans les chaussures du client : techniques et méthodes d'exploration de leur univers. Cartographie des clients par usage et enjeux, ainsi que de leurs parcours.
- Co-construire avec les parties prenantes : techniques et méthodes pour collaborer, générer des idées, tester vos concepts grâce à des prototypes tangibles.
- Travailler le message : techniques et méthodes pour formuler la proposition de valeur pour vos clients et communiquer de façon percutante.

## Module 3 : Comprendre et gérer les expériences de consommation

- Comprendre comment fonctionne les processus de consommation, motivations et comportements des consommateurs
- Adopter une approche expérientielle et stimuler les sens

## Module 4 : Développer l'agilité individuelle et collective

- Utiliser les méthodes et outils de management de projet nécessitant coopération
- Agir avec plus d'agilité et faire évoluer son organisation avec synchronie, réactivité et flexibilité
- Développer une approche managériale et organisationnelle en phase avec l'écosystème

## Module 5 : Utiliser l'Intelligence Collective au service de l'expérience client

- Comprendre de quoi il s'agit, quand et pour quoi l'Intelligence Collective peut être un vrai levier
- Identifier les conditions nécessaires et propices à son émergence
- Avoir les clefs pour les mettre en place et les cultiver, au service de vos intentions et objectifs (mobilisation, recherche de solution, créativité, apprentissage...)

## Module 6 : Mesurer la performance de l'expérience client

- Choisir les méthodes et les outils appropriés
- Identifier les avantages, limites et conditions de déploiement
- Mettre en place un dispositif sur-mesure
- Evaluer la culture client de l'entreprise

## Autres moments forts du parcours

- 1/2 journée de lancement
- Temps d'accompagnements collectifs au projet de transformation
- Table-ronde à distance de professionnels

## Lieux

Les modules de cours se déroulent majoritairement en présentiel sur Lyon et se répartissent entre :

- les locaux d'Auvergne Rhône-Alpes Tourisme - Lyon 69002
- les locaux de iaelyon School of Management à la Manufactures des tabacs - Lyon 69008
- des expérimentations sur le terrain et des journées de formation au sein d'un espace dédié à la créativité

## Méthodes et supports

L'approche pédagogique proposée privilégie le learning by doing et l'expérimentation des méthodes et outils.

Chaque stagiaire devra proposer un projet de transformation dans son environnement de travail. Ce projet visant à faire de l'expérience le pivot de la culture de son organisation fera l'objet d'un rendu écrit (mémoire professionnel) et d'une soutenance devant un jury le dernier jour de la formation.



## Public

Professionnels du tourisme en activité, créateurs d'entreprise, ou personnes en projet de reconversion.  
Directeur de structure, responsable marketing, responsable de l'expérience client, chef de projet, chargé de mission au sein d'un territoire, responsable des publics, créateur d'entreprise... dans le secteur du tourisme et des loisirs (hôtel, office de tourisme, station, site de visites, parc de loisirs, musée, prestataire d'activité...).

Le jury de sélection est attentif aux critères suivants :

- Disposer de bases en marketing et d'une bonne connaissance des particularités des services.
- Être en situation de management de projet
- Avoir une bonne connaissance de la gestion de projet.
- Avoir la capacité et la volonté de questionner ses pratiques et sa manière d'être en relation

## Prérequis

Pas de diplôme particulier requis.

Pour candidater :

1. Contactez-nous à [contact@trajectoires-tourisme.com](mailto:contact@trajectoires-tourisme.com) / 04 81 13 28 32
2. Déposez votre dossier de candidature sur le lien que nous vous enverrons. Un argumentaire basé sur la démonstration de la motivation du candidat et de son projet est demandé.
3. Un jury composé de représentants de iaelyon School of Management et de Trajectoires Tourisme se réunira pour étudier votre candidature. Dates des jury : 6 octobre 2022, 18 novembre 2022, 15 décembre 2022 (des dates de jury ultérieures pourront être programmées)  
Un entretien complémentaire peut éventuellement être demandé aux candidats. Il pourra se dérouler à distance.
4. Si vous êtes sélectionné, vous serez invité à vous inscrire sur notre plateforme
5. Vous recevrez tous les documents et les informations pour démarrer le parcours en janvier 2023

## Informations complémentaires

Ce parcours innovant s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire d'intervenants de haut niveau, experts de l'expérience client et de la transformation des organisations (consultants professionnels, enseignants – chercheurs rattachée à l'iaelyon).

### Financement

Les frais de la formation s'élèvent à 5040 euros HT, frais de certification inclus.

Cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation. <https://www.trajectoires-tourisme.com/le-compte-personnel-de-formation/>Contactez-nous pour en savoir plus sur les modalités de financement.

## Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

Recueil des attentes

Test de positionnement

## Modalités d'évaluation (Post-Formation)

Chaque stagiaire devra proposer un projet de transformation dans son environnement de travail. Ce projet fera l'objet d'un rendu écrit (mémoire professionnel) et d'une soutenance devant un jury en septembre. La délivrance de la certification s'appuiera sur les notes de la soutenance (orale et écrite).

Cette certification valide les blocs : Bloc 3 + Bloc 4 + Bloc 6 + 7M-T4 du Master Marketing, Vente de l' Université Jean Moulin - Lyon 3 (Code RNCP 17437)

Taux d'obtention de la certification : 90% (sur les promotions 1 et 2), 100% sur la promotion 3

Débouchés : direction de structure touristique, chef de projet, responsable marketing, responsable de l'expérience client...

### **Durée**

18,00 jour(s)

126:00 heures