

Thématique : **MARKETING ET COMMERCIALISATION**

## MARKET1 - PASSEZ D'UNE OFFRE TRADITIONNELLE A UNE EXPERIENCE SLOWLYDAYS



Les voyageurs et visiteurs recherchent plus qu'un lieu de vacances, un hébergement ou une activité de loisirs, ils sont à la recherche d'une véritable immersion, d'actions, de rencontres, d'émotions et de sensations, qui vont rester dans leur mémoire et qu'ils auront plaisir à partager avec leur entourage.

Qu'entend-on par offre expérientielle ? Quels sont les méthodes et outils pour concevoir une expérience et la faire vivre comme une expérience Slowlydays ? Et comment transformer une offre traditionnelle en offre expérientielle (ou en créer de nouvelles) ?

Voici les points clés de cette formation très interactive et participative 😊



### PUBLIC

Prestataires Slowlydays



### PRÉ-REQUIS

- Adhérer à la démarche Slowlydays
- Avoir le projet d'optimiser ses offres dans l'objectif d'en faire de véritables expériences Slowlydays



### PARTENAIRE

Mayenne Tourisme



### DURÉE

**9h** sur 2 jours non consécutifs : Jour 1 : 7h en présentiel + jour 2 : 2h en distanciel (7-10 jours après)



### DATE ET LIEU

En présentiel à Mayenne Tourisme (Laval) ; en distanciel via Zoom

**Lundi 2 décembre 2024 (9h-17h30 en présentiel) + Lundi 9 décembre 2024 (14h30-16h30 en distanciel)**



### INTERVENANT

Françoise CLERMONT – CoManaging



### EFFECTIF

6 minimum / 10 maximum



### HANDICAP

Nous contacter préalablement, dès votre inscription, pour pouvoir vous contacter et échanger afin d'identifier vos besoins et mettre en œuvre les compensations nécessaires ; Référente handicap : [fc@comanaging.net](mailto:fc@comanaging.net)



### TARIF PAR PARTICIPANT

- Early booking (jusqu'à 15 jours avant la formation) : 110 € HT (132 € TTC)
- Entre 5 et 14 jours avant la formation : 125 € HT (150 € TTC)

Le paiement en ligne n'est pas requis pour l'inscription, vous réglerez à l'issue de la formation à réception de facture.



### INFORMATION / CONTACT

Academie e-Tourisme : [contact@academie-etourisme-pdl.fr](mailto:contact@academie-etourisme-pdl.fr)



### OBJECTIF DE L'ATELIER/FORMATION

1. Analyser les attentes clientèles et formaliser le profil client recherché
2. Comprendre les composantes d'une offre expérientielle & les utiliser pour adapter une offre
3. Optimiser / adapter une offre pour en faire une expérience Slowlydays, savoir la raconter & la piloter dans le temps

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

### JOUR 1 : LUNDI 02/12/24 – MATIN (présentiel) : 09h00-12h30

#### **Partie 1 : Analyser les besoins clients et formaliser le profil de la clientèle recherchée**

- Partir de son identité et de son projet d'offre : les formaliser par écrit
  - Observer les besoins clients : panorama des méthodes à disposition (entretiens, enquêtes simples, observation) et fiches d'observation
  - Des outils pour formaliser le style et profil du client recherché et ses besoins : persona, moodboard
- **Atelier individuel** : Interview croisé sur son projet d'offre et le profil de clientèle recherchée
- **Travail individuel** sur le persona du client recherché

#### **Partie 2 : Comprendre les composantes d'une offre expérientielle Slowdays**

- **Atelier collectif** : Formalisation et mise en commun d'expériences touristiques mémorables / identification d'axes expérientiels
- Notion de l'économie de l'expérience : créer de la valeur
  - Les 5 composantes clés de l'offre expérientielle (la roue de Hetzel)
- **Atelier individuel et en binôme** : Travail sur les composantes expérientielles de son offre

### JOUR 1 : LUNDI 02/12/24 – APRÈS-MIDI (présentiel) : 14h00-17h30

- **Finalisation et mise en commun** des travaux réalisés en atelier

#### **Partie 3 : L'expérience et l'enchantement client**

- L'enjeu du travail en réseau : l'expérience sur le territoire, une découverte du territoire et de la vie locale
  - L'effet Waouh ! : notion de pic d'expérience
  - Le parcours client : l'expérience, c'est avant, pendant et après le séjour
- **Atelier** : Travail individuel et en binôme sur le parcours client et les pistes d'optimisation de l'expérience

#### **Partie 4 : Quelques facteurs clés complémentaires de réussite**

- Faire des bêta-tests : comment les faire, comment les débriefer & ajuster les offres
  - Raconter une histoire : savoir pitcher son offre
  - Suivre les indicateurs de qualité et de recommandation
- **Atelier** : Scénarisation de l'offre

#### BILAN DE LA 1<sup>ère</sup> PARTIE DE LA FORMATION

- Tour de table à chaud
- Questions/réponses

- **Travail individuel** : Chaque participant devra finaliser les travaux réalisés en atelier lors de la journée de formation (éventuellement travail avec des partenaires en interne ou en externe à la structure) et de préparer un pitch de son offre pour la classe virtuelle

### JOUR 2 : LUNDI 09/12/24 – APRES-MIDI (distanciel) : 14h30-16h30

#### **Partie 5 : Debrief et mise en commun**

- Pitch par chacun de son offre expérientielle Slowlydays
- Echanges et retour par les pairs

#### BILAN FINAL DE LA FORMATION

- Les points clés à retenir
- Questions/réponses
- Évaluation des acquis

## MÉTHODES, MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

### METHODES

- Informative : apport de concepts, méthodes et outils illustrées (bonnes pratiques), partage d'expériences
- Active/participative : appropriation par des ateliers individuels et collectifs, analyse collective, pistes d'actions

### MOYENS

- Questionnaire préalable pour connaître votre niveau, vos pratiques & vos attentes
- Jeu de questions réponses : vérifier les acquis des participants
- Atelier individuel : mettre en pratiques les éléments étudiés et les appliquer à son activité

### OUTILS

- Présentation Powerpoint
- Distanciel via l'outil Zoom
- Dossier Google Drive pour les travaux individuels
- Trames de travail et fiches pour les ateliers : fiche observation client, fiche persona, fiche offre expérientielle, fiche parcours client

### MISE A DISPOSITION DE SUPPORTS PEDAGOGIQUES

- Fiches de travail et d'analyse à remplir en séance
- Support de cours au format PDF envoyé après la formation

### MATERIEL RECOMMANDE

- En présentiel : Ordinateur portable, smartphone et leurs chargeurs ; Venir avec des éléments sur ses clientèles et une offre à optimiser/adapter
- En distanciel : Une bonne connexion Internet, un ordinateur avec micro et caméra, un poste au calme, éventuellement un casque pour plus de tranquillité, un smartphone, avoir téléchargé l'application Zoom (dernière version)

### ÉVALUATION DES ACQUIS / Une évaluation en 2 parties

- Un tableau d'évaluation des acquis par objectif pédagogique rempli par le formateur à partir des exercices et travaux personnels réalisés
- Une auto-évaluation du stagiaire

### ÉVALUATION DE LA SATISFACTION

Un questionnaire à remplir à chaud en ligne par le participant en fin de session (questionnaire obligatoire)

### SUIVI À 6 MOIS

Un questionnaire sur l'impact de la formation auprès des participants et de leur entreprise sera réalisé via un questionnaire en ligne.

## CONTACT

[contact@academie-etourisme-pdl.fr](mailto:contact@academie-etourisme-pdl.fr) - 06 64 24 91 07 (CoManaging)

Retrouvez l'ensemble de nos formations sur le site de L'Académie eTourisme :

<https://www.solutions-pro-tourisme-paysdelaloire.fr/solutions/academie-e-tourisme/>