

OFFRE 1 – « ADAPTER SON OFFRE POUR RÉPONDRE AUX NOUVELLES ATTENTES DE LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE »

Le secteur touristique est un marché en perpétuel mouvement et évolution. La crise sanitaire a profondément accéléré certaines mutations de façon pérenne. Encore aujourd'hui, on observe des évolutions marquantes en termes de tendances sociétales, d'attentes des clientèles touristiques, ou encore de comportements d'achats. Dans ce contexte, le maître mot pour les professionnels du tourisme est l'adaptation. Il faut se moderniser, se renouveler, faire évoluer son offre, en remettant au cœur de sa stratégie, l'expérience client. Une perpétuelle remise en question qui permet de se différencier.



Public et pré-requis :

Partenaire : **UNAT**

- Public : Hébergeurs et prestataires d'activités touristiques souhaitant faire évoluer ou repositionner son offre - Priorité aux membres de l'UNAT
- Prérequis : Avoir une bonne connaissance de ses clients / Vouloir se remettre en question et innover / maîtriser les outils informatiques tels que Zoom, Excel, Drive, etc. / (réponse au questionnaire de positionnement préalable obligatoire)



Durée et niveau : 8 heures de formation en distanciel

Débutant/intermédiaire



Date et lieu : 2 classes virtuelles de 3h30 + 1 heure individualisée à distance

Judi 02 février 2023 : 09h00-12h30 (classe virtuelle)

1h de coaching individualisé entre le 06 et le 10 février 2023, matin ou après-midi selon les stagiaires

Lundi 20 février 2023 : 09h00-12h30 (classe virtuelle)



Formateur : Amélie CHAUVIN – Guest & Strategy



Effectif maximum : 10 participants (6 minimum)



Accessibilité : nous contacter pour toute problématique d'adaptation à un handicap.



Tarif par participant : 275 € HT / 330 € TTC



Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

1. Comprendre les nouvelles tendances et attentes des clientèles touristiques
2. Analyser son offre actuelle et ses cibles de clientèles
3. Identifier les actions à mettre en place pour adapter son offre

Programme détaillé

CLASSE VIRTUELLE 1 : JEUDI 02/02/23 – MATIN – 09h00 à 12h30

Partie 1 – Les grandes évolutions des comportements & attentes des clientèles

- Introduction sur des chiffres clés du tourisme via un jeu Kahoot
- Présentation des attentes et besoins de la clientèle touristique en 2023
- Benchmark de bonnes pratiques sur des concepts ou des positionnements répondant à ces nouvelles attentes afin de s'inspirer

Partie 2 – Comprendre les personae type

- Présentation de Personae type en fonction des clientèles ciblées

Partie 3 – Comprendre les personae type

- Présentation du modèle Guest & Strategy de la Grappe d'expérience

Atelier : Utilisation de l'outil en sous-groupe avec un cas d'étude afin d'identifier des axes de développement

- Présentation de l'outil Guest & Strategy d'adaptation de l'offre en adéquation avec un persona cible afin d'identifier les actions à mettre en place

Atelier : Utilisation de l'outil en sous-groupe basée sur le même cas d'étude précédent afin d'identifier des actions opérationnelles

Partie 4 – Les étapes clés pour prototyper sa nouvelle offre

- Présentation des étapes clés pour prototyper sa nouvelle offre : du concept à la mise en marché
- Rappel des attentes pour la séance de coaching

Travail à fournir : Le stagiaire devra travailler pour la session de coaching les outils vus lors de la 1^{ère} session afin de les appliquer à son offre

SESSION DE COACHING INDIVIDUALISÉ : 1 heure à distance

- Temps d'échanges afin de présenter l'offre actuelle
- Présentation par le stagiaire des outils personnalisés en fonction de son offre et de ses cibles de clientèles et identification de pistes d'améliorations

Atelier : Utilisation d'un rétro-planning individuel afin d'anticiper les actions opérationnelles à venir pour faire évoluer son offre

- Présentation des attentes pour la classe virtuelle n°2

CLASSE VIRTUELLE 2 : LUNDI 20/02/23 – MATIN – 09h00 à 12h30

Partie 1 – Présentation des offres de chacun

- À tour de rôle, chacun des participants présentera :
 - Son offre actuelle
 - Son persona cibles et des besoins majeurs identifiés
 - Son rétro-planning d'actions opérationnelles pour les prochaines semaines afin d'adapter son offre aux besoins de son persona

Partie 2 – Débriefing

- Phase de débriefing après chaque présentation avec un temps de questions / réponses de la part des autres participants et du consultant

BILAN de la formation

- Les points clés à retenir
- Tour de table à chaud
- Questions/réponses

Méthodes, moyens et outils pédagogiques

Méthodes

- Informative : apport de concepts, méthodes et outils illustrées (bonnes pratiques), partage d'expériences ; la répartition s'établit à 30% de théorie et 70% de pratique
- Active/participative : appropriation par des ateliers individuels/collectifs, analyse collective, pistes d'actions

Moyens

- Questionnaire préalable
- Plusieurs activités sont prévues pour vérifier les acquis des participants et mettre en pratiques les éléments étudiés pour les appliquer à son activité

Outils

- Présentation Powerpoint
- Kahoot et Outils Guest & Strategy
- Dossier Google Drive pour déposer les travaux personnels

Mise à disposition de supports pédagogiques

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

Matériel recommandé

- Ordinateur portable au calme avec micro et webcam et Navigateurs à jour : Google Chrome ou Firefox
- Connexion ADSL de qualité
- Télécharger l'application Zoom

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 (avec une dizaine de critères remplis avec comparaison avant/après).

Évaluation de la satisfaction

Un questionnaire à chaud à remplir 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-paysdelaloire.fr / CoManaging - 06 64 24 91 07

<http://academie-etourisme-paysdelaloire.fr>