

Certificat : Manager de l'Expérience Touristique (Formation Continue)



Présentation

Formation courte certifiante iaelyon School of Management, éligible au CPF

Organisée par Trajectoires Tourisme, organisme de formation d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme et iaelyon School of Management

CALENDRIER 2024-2025

Merci de nous consulter

Une expérience unique de formation pour repenser l'expérience client dans les métiers du tourisme, rebattre les cartes et reprendre quelques longueurs d'avance sur les attentes clients, les concurrents.

Objectifs

Le Certificat « Manager de l'Expérience Touristique » permet de former des professionnels du tourisme et des loisirs et de les rendre aptes à créer les conditions d'une expérience globale mémorable. Ils seront en capacité de décliner une organisation centrée « client » dans une entreprise touristique ou au sein d'une destination.

Ce parcours est organisé en partenariat avec [Trajectoires Tourisme](#), l'organisme de formation piloté par [Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme](#). Il s'adresse aux professionnels du tourisme et des loisirs en activité ou personnes en reconversion.

Les + de la formation :

- Une formation éligible au CPF

Durée de la formation

126 heures réparties sur 18 jours

Lieu(x) de la formation

- Lyon

Rythme

- Compatible avec une activité professionnelle

Contacts

Responsables pédagogiques

- CHANU Annie

Contacts scolarité

Auvergne-Rhône-Alpes
Tourisme / Trajectoires
Tourisme

Tél : 04 81 13 28 32

contact@trajectoires-tourisme.com

11 bis Quai Perrache, 69002
Lyon

Vous êtes intéressé par ce certificat ?

Merci de nous contacter par mail à contact.iaefc@univ-lyon3.fr

Vous souhaitez un devis ?

Merci de faire votre demande par mail à contact.iaefc@univ-lyon3.fr

- Un rythme de formation compatible avec une activité professionnelle (3 jours par mois environ)
- Une formation certifiante positionnée à Bac + 5
- Une formation permettant de valider des blocs de compétences du [Master 2 Marketing des services et expérience client](#), accessible ensuite soit par la VAE, soit par un complément de formation
- Des intervenants, experts de l'expérience client et de la transformation des organisations

Admission

Candidature

Conditions d'admission / Modalités de sélection

Professionnels du tourisme en activité, créateurs d'entreprise, ou personnes en projet de reconversion. Pas de diplôme particulier requis.

Inscriptions

Modalités d'inscription

Formation courte certifiante réservée exclusivement aux professionnels

iaelyon School of Management
Direction Formation Continue
Université Jean Moulin
Lyon 3
Campus Manufacture des Tabacs
1C, avenue des Frères Lumière - CS 78242 - 69372 LYON CEDEX 08
contact.iaefc@univ-lyon3.fr



<https://iae.univ-lyon3.fr/>

iaelyon School of Management

iaelyon

Université Jean Moulin
1C avenue des Frères Lumière
CS 78242
69372 Lyon cedex 08

Programme

Module 1 : Manager l'expérience client

- 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



<https://iae.univ-lyon3.fr/>

iaelyon School of Management

iaelyon

Université Jean Moulin
1C avenue des Frères Lumière
CS 78242
69372 Lyon cedex 08

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



<https://iae.univ-lyon3.fr/>

iaelyon School of Management

iaelyon

Université Jean Moulin
1C avenue des Frères Lumière
CS 78242
69372 Lyon cedex 08