

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

## Présentation

Formation courte certifiante éligible au CPF.

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

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.

## Spécificités

### Les plus de la formation :

- Une formation éligible au CPF
- 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

## Durée de la formation

126 heures réparties sur 18 jours

## Lieu(x) de la formation

- Lyon

## Contacts

### Responsables pédagogiques

- CHANU Annie

### Contacts scolarité

**Auvergne-Rhône-Alpes  
Tourisme / Trajectoires  
Tourisme**

Tél : 04 81 13 28 32

[contact@trajectoires-tourisme.com](mailto:contact@trajectoires-tourisme.com)

11 bis Quai Perrache, 69002  
Lyon

**iaelyon School of  
Management**

**Direction Formation  
Professionnelle et Carrières**

Université Jean Moulin  
Manufacture des Tabacs  
6 Cours Albert Thomas -  
69008 LYON

### Adresse postale :

1C, avenue des Frères  
Lumière - CS 78242 -  
69372 LYON CEDEX 08

Tél : 04 78 78 71 88

[contact.iaefc@univ-lyon3.fr](mailto:contact.iaefc@univ-lyon3.fr)

# Admission

## Pré-requis

### Formation(s) requise(s)

#### PUBLIC CONCERNÉ

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...

- souhaitant initier et/ou développer une démarche novatrice orientée expérience client
- dans le secteur du tourisme et des loisirs (hôtel, office de tourisme, station, site de visites, parcs de loisirs, musées, prestataires d'activité...)

## Candidature

### Conditions d'admission / Modalités de sélection

#### CONDITIONS D'ADMISSION

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



<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

## INFORMATIONS PRATIQUES

- Dates : de janvier 2023 à juin 2023 (soutenance fin août/début septembre 2023)
- Volume horaire : 18 jours, soit 126 heures réparties sur 6 mois
- Nombre de participants : de 8 à 12 personnes par session
- Lieu de la formation : LYON. Les modules de cours se déroulent majoritairement en présentiel sur Lyon et se répartissent entre : les locaux d'Auvergne Rhône-Alpes Tourisme, les locaux de iaelyon School of Management à la Manufactures des tabacs, des expérimentations sur le terrain et des journées de formation au sein d'un espace dédié à la créativité. Des temps en distanciel sont également prévus pendant le parcours.

## Calendrier de la session 2023

- 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)
- 26 et 27 juin 2023
- 11 septembre 2023 (soutenance, date à confirmer)

## LE 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



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

**iaelyon School of Management**

**iaelyon**

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

- 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

