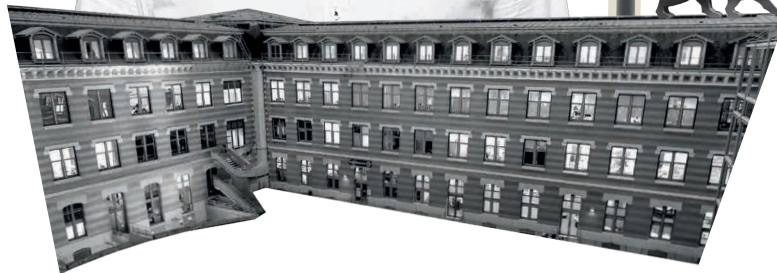


CERTIFICAT Manager de l'Expérience Touristique

Formation
126 heures

Janvier à juin
2023





CERTIFICAT « MANAGER DE L'EXPÉRIENCE TOURISTIQUE »

Formation Continue



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.



**Annie
CHANU**

Responsable
pédagogique

Le tourisme est au cœur de l'économie de l'expérience : participation, collaboration, simplicité, authenticité, valeurs... Au-delà d'un standard de qualité de service élevé devenu la norme, les clients attendent de vivre des expériences inoubliables, hyper-personnalisées. La crise sanitaire accélère et amplifie les changements en cours. Plus que jamais une évolution est indispensable qui passe par un nouvel état d'esprit, l'adoption de nouveaux outils, de nouvelles pratiques et méthodes innovantes, que ce soit en termes de gouvernance et management, de conception d'expériences, d'offres et de services proposés aux clients, de mise en marché.

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 Continue**

- + 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 adossée au 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

TRAJECTOIRES TOURISME,

acteur de la formation continue pour les pros du tourisme en Auvergne-Rhône-Alpes



Cultiver les
compétences
des

professionnels du tourisme pour contribuer à la performance des organisations et à l'épanouissement des individus en Auvergne-Rhône-Alpes, c'est l'ambition du collectif Trajectoires Tourisme.

Œuvrant sous la marque Trajectoires Tourisme, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme et ses partenaires proposent des solutions de professionnalisation reconnues et 100% pour les professionnels publics ou privés (offices de tourisme, collectivités, hébergeurs, sites touristiques culturels et de loisirs, etc.) dans les domaines qui font le tourisme d'aujourd'hui et préparent celui de demain.

Avec plus de 150 formations organisées en 15 grands domaines couvrant l'ensemble des problématiques métiers du tourisme et des loisirs, le collectif Trajectoires Tourisme

est reconnu comme un acteur majeur pour la formation professionnelle continue dans le tourisme. Trajectoires Tourisme intervient aussi à la demande des entreprises et des réseaux professionnels d'Auvergne Rhône-Alpes, pour proposer des formations adaptées aux besoins et aux attentes spécifiques.

Depuis plusieurs années, tout le collectif oeuvre pour que la créativité, le design thinking, la facilitation, la collaboration et l'agilité soient reconnues comme des compétences « clefs » dans le secteur du tourisme, des loisirs et de la culture.



LA FORMATION ... VUE DE L'INTÉRIEUR



Lionel FLASSEUR
Directeur Général
d'Auvergne-Rhône-
Alpes Tourisme

L'expérience client est aujourd'hui au cœur de la création de valeur pour toutes les marques et destinations. La création du parcours « Manager de l'expérience touristique » répond à ce défi majeur : accompagner la montée en compétences des professionnels du tourisme et des loisirs afin qu'ils puissent offrir une expérience distinctive, holistique et mémorable.

Partageant les mêmes valeurs d'ouverture sur le monde, avec le souhait de tisser des liens forts avec les entreprises, nous nous sommes naturellement associés à l'iaelyon pour proposer cette formation innovante. Ce partenariat nous permet de garantir un haut niveau de formation tout en restant sur un ancrage territorial régional fort en résonance avec notre positionnement «Renaître ici».

Objectifs et compétences visées

Avec 18 jours (126 heures) réparties sur environ 6 mois, le parcours de formation certifiant « Manager de l'Expérience Touristique » conduira à expérimenter des approches ouvertes, agiles, à mettre en pratique les outils du design thinking pour placer les clients au cœur des démarches, en complément des fondamentaux du marketing des services.

Le management étant l'un des principaux leviers de transformation pour une mise en œuvre de l'expérience client dans les organisations, l'apprentissage de nouvelles méthodes et postures, plus collaboratives et transversales, sera aussi abordé dans la formation.

Le programme de formation

- CAPTER les enjeux de l'expérience
- COMPRENDRE ET GÉRER les expériences de consommation
- SE METTRE dans les « chaussures » du client par l'approche design
- MOBILISER l'Intelligence Collective au service de l'expérience client
- DÉVELOPPER l'agilité individuelle et collective
- AMÉLIORER son savoir-faire relationnel pour mieux manager
- MESURER la performance

Plus de détails sur le programme : <http://clic.univ-lyon3.fr/h/cmet>

Organisation pédagogique

Les approches pédagogiques privilégient le « learning by doing », avec l'apprentissage et l'expérimentation de méthodes telles que l'intelligence collective, le design thinking, les méthodes ethnographiques...

Ce parcours de formation s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire composée d'enseignants - chercheurs et d'experts - consultants professionnels de l'expérience client de haut niveau. Ils ont en commun de combiner une forte expérience de terrain au sein d'entreprises ou d'agences, de poursuivre des activités de recherche, et de publier régulièrement. Ils partagent une intime conviction : placer l'expérience client au cœur de la culture de l'entreprise est un réel projet de transformation.

... VUE PAR LES PARTICIPANTS

Elise

**Directrice de l'Office de tourisme du
Pays d'Aubenas-Vals-Antraïgues**

« Cette formation a réenchanté mon métier en m'ouvrant de nouvelles perspectives de développement et de mobilisation ! »

Géraldine

**Directrice et conservatrice du Site
Le Corbusier**

« J'ai apprécié l'approche innovante et opérationnelle qui m'a permis de me mettre dans les chaussures de mes clients et de sortir de ma zone de confort. »

Solène

**Coordinatrice de la cellule tourisme
de la Communauté de Communes
Haute Maurienne Vanoise**

« La variété et la complémentarité des modules et des intervenants m'ont permis d'acquérir diverses connaissances et compétences pour contribuer à manager l'expérience client sur mon territoire. »

CERTIFICAT MANAGER DE L'EXPÉRIENCE TOURISTIQUE

INFORMATIONS PRATIQUES

LIEU :

- Auvergne Rhône-Alpes Tourisme (11 Bis Quai Perrache - 69002 Lyon)
- iaelyon - Campus Manufacture des Tabacs (6 cours Albert Thomas - 69008 Lyon)

TARIFS : 5 040 euros HT (coût de la certification inclus)

DATES : de janvier 2023 à juin 2023 (soutenance en septembre 2023)

NOMBRE DE PARTICIPANTS : de 8 à 12 personnes par session

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...)

RYTHME DE LA FORMATION

Cette formation d'une durée totale de 18 jours propose des enseignements répartis en 6 modules de 2 ou 3 jours, en présentiel et à distance.

Cette cadence permet de délivrer l'enseignement du certificat sur une durée de 6 mois. Ce laps de temps est idéal pour créer une dynamique de groupe et pour générer un investissement suffisant de la part des participants.

POUR MOBILISER SON CPF

Cette offre de formation est éligible au CPF car elle valide plusieurs blocs de compétences d'un master.

Les inscriptions se feront sur le site : www.moncompteformation.gouv.fr sous l'intitulé « Master Marketing des services et expérience client - Bloc 3 - Bloc 4 - Bloc 6 - 7M-T4 » après validation de votre candidature.

L'iaelyon, un acteur majeur de la formation tout au long de la vie

L'iaelyon propose quatre types de programmes dédiés aux professionnels, couvrant toutes les fonctions clés de l'entreprise (management, finance, marketing et vente, Ressources Humaines, achats,...) :

Des **formations diplômantes** : Masters, MBA, Licences Professionnelles, Diplômes d'Université et Executive DBA (Doctorate in Business Administration)

Un **dispositif V.A.E** (Validation des Acquis de l'Expérience)

Des **formations courtes**
Des formations **intra-entreprise** et **sur-mesure**



INSCRIPTIONS

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme / Trajectoires Tourisme
contact@trajectoires-tourisme.com
Tél : 04 81 13 28 32

CONTACT

iaelyon Formation Continue
contact.iaefc@univ-lyon3.fr
Tél : 04 78 78 71 88

iaelyon School of Management

Université Jean Moulin

Adresse postale : 1C avenue des Frères Lumière

CS 78242 - 69372 Lyon Cedex 08

Tél. : 04 78 78 70 66 - iae.univ-lyon3.fr - Thinklarge.fr - [f](#) [in](#) [ig](#) [t](#)



PRME



IAE FRANCE

Centre Opérationnel de Management