

ATOUT FRANCE

FORMATION A DISTANCE*

LUNDI 21, JEUDI 24 NOVEMBRE ET JEUDI 1^{ER} DECEMBRE 2022,
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Les expériences touristiques : les concevoir, les valoriser et communiquer pour se démarquer

Formateur : Benoît Dudragne

L'expérience est dorénavant au cœur du marketing touristique, on ne vend plus un monument, une attraction, une activité, un hébergement mais un temps fort à vivre, unique et mémorable. Dans sa préparation au voyage ou au loisir, le consommateur est en quête de ce moment riche de sensations, générateur d'émotions positives dans lequel son imaginaire saura se projeter, s'immerger, pour s'assurer d'un moment de bonheur.

Appréhender son offre touristique sous l'angle de l'expérience ne s'improvise pas. C'est un travail minutieux de conception qui vise à fluidifier et enchanter le parcours client pour le rendre attractif.

Il s'agira ensuite de le mettre en scène pour une communication répondant aux nombreuses exigences du touriste connecté, telles que la visibilité et les principes de lecture sur le web.

Objectifs de la formation

- Apprendre à **concevoir et enrichir une expérience**,
- **Communiquer l'expérience** sur ses supports de communication,
- **Apprendre à rédiger l'expérience** en respectant toutes les contraintes du web.

Compétences acquises à l'issue de la formation

- Etre capable de **concevoir et enrichir une expérience**,
- Savoir **communiquer l'expérience** sur ses supports de communication,
- **Savoir rédiger l'expérience** en respectant toutes les contraintes du web.

Public attendu : personnels d'Offices de Tourisme, Agences de Développement Touristique, Comités Départementaux et Régionaux de Tourisme, Collectivités Territoriales,

- Directeurs
- Chargés de la communication
- Responsables marketing
- Rédacteurs web
- Conseillers en séjour
- Responsables réseaux professionnels

Dates et organisation : cette formation se déroule à distance **lundi 21, jeudi 24 novembre et jeudi 1^{er} décembre, de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.**

Durée : 21H00

ATOUT FRANCE

FORMATION A DISTANCE*

LUNDI 21, JEUDI 24 NOVEMBRE ET JEUDI 1^{ER} DECEMBRE 2022,
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Méthode et moyens pédagogiques

- Support : le formateur/la formatrice utilisera un support Powerpoint pour la partie théorique, qui sera transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation
- Outils : le formateur utilisera des outils qu'il a conçus dans le cadre de ses missions de conseil et de formation. Ils seront au format Word, Excel ou Powerpoint et seront transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation. L'utilisation d'outils en ligne gratuits est également possible.
 1. Méthodologie à suivre
 2. Carte d'expérience
 3. Check-list d'autoévaluation
 4. Outils optimisation SEO
 5. Expressions émotionnelles
- Training : les stagiaires seront invités à utiliser durant la formation les méthodes et outils transmis par le formateur
- Bonnes pratiques : des cas réels et concrets seront présentés aux stagiaires pour en analyser les meilleures pratiques pour s'inspirer

Cette formation s'inscrit dans une logique de projet de destination. Elle est traitée comme une **formation-action avec près de 50 % du temps consacré à des ateliers pratiques** qui limite la taille du groupe à 8 personnes afin d'assurer un **suivi et du conseil individuel en mode coaching**. Au terme de la formation, les stagiaires ont conçu et rédigé leur propre expérience.

Moyens techniques

Pour cette formation à distance, le participant devra disposer d'un ordinateur, d'une connexion Internet haut débit (supportant une séance visio). Un casque audio est également recommandé pour plus de confort.

Evaluations et suivi de l'exécution de la formation

- La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis-à-vis des prérequis et objectifs,
- La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation déjà abordés,
- L'atteinte des objectifs pédagogiques est évaluée à la fin de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Une attestation de participation est fournie à chaque participant.

Important : un travail préparatoire est demandé aux stagiaires afin d'optimiser le résultat de ces trois journées de formation.

ATOUT FRANCE

FORMATION A DISTANCE*

LUNDI 21, JEUDI 24 NOVEMBRE ET JEUDI 1^{ER} DECEMBRE 2022,
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

La formation se décline en deux temps :

- la compréhension, la conception et l'enrichissement d'une expérience,
- la communication d'une expérience dans ses multiples dimensions sur les multiples supports.

Les stagiaires travaillent directement sur des outils pratiques mis à disposition.

Pré requis

- Une certaine aisance rédactionnelle avec une connaissance d'internet en général,
- Sensibilité forte aux métiers du marketing et de la communication touristique,
- Contribuer régulièrement au contenu d'un site Internet touristique,
- Atout France s'engage à s'assurer que les participants répondent aux pré requis.

Le formateur : consultant spécialisé en gestion de projet, E-tourisme et animation de filières professionnelles, **Benoît Dudragne** a été directeur d'agence à la CCI du Var, puis a dirigé durant cinq ans l'Office Intercommunal de Tourisme de La Provence Verte (37 communes en Provence). Diplômé de l'IAE (Institut d'Administration des Entreprises) de Montpellier, il accompagne de nombreuses structures touristiques dans leur stratégie marketing en intégrant toutes les dimensions de leur communication *multicanal*. Il est co-fondateur de la marque d'experts en e-tourisme id-rezo où il intervient en qualité de formateur et conférencier.

Coût de la formation : Adhérent de Atout France : 1 220,00 € HT, soit 1 464,00 € TTC,

Non adhérent de Atout France : 1 450,00 € HT, soit 1 740,00 € TTC.

Le coût de la formation peut être pris en charge par votre OPCO (Afdas, Uniformation, Atlas, OPCO2i).

Accessibilité

En cas de mobilité réduite d'un inscrit, nécessitant une adaptation particulière de la formation, Atout France vous remercie de bien vouloir lui signaler, par mail avant **lundi 14 novembre 2022**, à isabelle.chevassut@atout-france.fr ou christelle.leroy@atout-france.fr afin de lui permettre de mettre en place les dispositions nécessaires,

La formation *Les expériences touristiques ; les concevoir, les valoriser et communiquer pour se démarquer* des lundi 21, jeudi 24 novembre et jeudi 1^{er} décembre 2022 se déroulera à distance.

ATOUT FRANCE

FORMATION A DISTANCE*

LUNDI 21, JEUDI 24 NOVEMBRE ET JEUDI 1^{ER} DECEMBRE 2022,
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Programme

Jour 1 : lundi 21 novembre de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Comprendre, concevoir et enrichir l'expérience pour mieux la vendre

Comprendre avant d'agir : c'est quoi une Expérience ?

Les différents éléments clés d'une expérience touristique

- L'importance du cerveau droit : l'émotion
- L'environnement physique et ambiance /relations humaines / sensations / émotions / services
- Valeurs et sens
- Les différents types d'expériences

Quelles expériences valoriser autour ou chez le prestataire ?

L'expérience c'est le client au centre : jusqu'à la personnalisation

Rôle, attitude, attentes et vécu du client

Atelier pratique : micro focus persona pour une expérience véritablement centrée sur le besoin client

Le parcours du client lors de mon expérience

Les principales séquences du parcours client : points de contact et temps forts

La notation émotionnelle

Concentration sur un ou deux temps forts de l'expérience

Atelier pratique : optimiser, enrichir, personnaliser l'expérience autour des émotions en gommant les points négatifs : décor, ambiance, sensations services

Jour 2 : jeudi 24 novembre, de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Communication de l'expérience et son écriture

Où et comment valoriser l'expérience sur ses supports numériques

Atelier pratique groupe : décryptage des meilleurs exemples de valorisation des expériences,

- Les objectifs éditoriaux à respecter pour valoriser l'expérience : de la séduction à la vente
- Les contenus efficaces : multimédia, storytelling, sémantique émotionnelle...

Atelier pratique : identifier et utiliser les expressions émotionnelles

Valoriser la dimension expérientielle sur mon site web : sur tout le site et sur une page

Comment la valoriser sur mes réseaux sociaux

* Atout France, en fonction de la situation et des recommandations sanitaires, se réserve le droit de modifier le format (présentiel ou à distance) de ses formations ainsi que leur date.
Document établi le 07/04/2022

ATOUT FRANCE

FORMATION A DISTANCE*

LUNDI 21, JEUDI 24 NOVEMBRE ET JEUDI 1^{ER} DECEMBRE 2022,
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Atelier pratique : être centré sur le vécu client par la curation : collecter et trier les principaux contenus de l'expérience pour enrichir et argumenter l'expérience

La visibilité par le contenu expérientiel

Focus sur la visibilité de l'expérience sur les moteurs de recherche :

- Méthodologie à mettre en œuvre : combinaison de mots-clés, maillage sémantique, cocon sémantique, backlinks

Atelier pratique : visibilité : définir les combinaisons de mots-clés avant de rédiger l'expérience

Ecrire son expérience

Rappel des grands principes d'écriture web

- Niveaux de lecture / techniques d'écriture web pour accrocher / titres / chapô / micro-contenus / longueur texte et paragraphes

Atelier pratique : écriture et mise en forme l'expérience sur une page web / partage des bonnes pratiques entre stagiaires

Jour 3 : jeudi 1^{er} décembre, de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Ecrire l'expérience (suite) et accompagner les socioprofessionnels

Atelier : écriture et mise en forme de l'expérience sur une page web / partage des bonnes pratiques entre stagiaires (approches individuelle et collective)