

ATOUT FRANCE

FORMATION

JEUDI 30 JANVIER 2020

Atout France
200/216, rue Raymond Losserand - 75014 PARIS

Tourisme : la transformation numérique à l'heure du mobile

Formateur : Nicolas BARRET, CEO de UNIGO Conseil

Contexte & objectifs

Le numérique a profondément bouleversé les modes de consommation du voyage, de la culture et des loisirs. Le voyageur est devenu hyper connecté, hyper-comparateur, hyper-prescripteur et hyper mobile. En un mot, le client a pris le pouvoir (comparaison, choix, prescription, etc.).

Depuis fin 2016, les connexions à Internet via un smartphone sont supérieures aux connexions à Internet via un ordinateur. Les achats via mobile (m-commerce) explosent dans toutes les catégories d'âge. L'hégémonie du mobile bouleverse notre rapport à Internet qui devient plus en plus visuel et oral. La consommation Internet change en devenant permanente et fragmentée. Il est désormais indispensable de prendre la mesure de ces changements de comportements pour savoir s'y adapter.

L'objectif de cette formation est de comprendre ces changements d'un Internet devenu mobile, de prendre en compte cette révolution des usages dans le tourisme pour savoir adapter ses stratégies, projets et outils.

Contenu de la formation

Les grandes tendances du tourisme digital seront exposées à travers les comportements clients et les innovations réalisées aussi bien par de grands acteurs du web, des destinations que de start-up.

Le cycle du voyageur, parcours client du visiteur (avant, pendant et après séjour) sera analysé au regard de la nouvelle domination du mobile.

Il s'agira de comprendre en quoi cette révolution va changer votre stratégie bien au-delà des outils : comment mettre en récit sa destination via le mobile ? Comment promouvoir sa destination et/ou ses produits ? qu'est-ce que le mobile change dans la relation client ? etc.

En conclusion les facteurs clefs de succès pour orienter sa stratégie numérique et l'adapter aux usages mobiles de vos clients seront proposés.

Méthode

Analyser et comprendre l'ensemble du cycle de la consommation touristique (de l'inspiration à la prescription) pour être capable d'introduire une *vision client* dans ses stratégies et projets. La formation se basera sur de nombreux exemples récents.

Le déroulé de la journée pourra être adapté en fonction des profils et attentes des participants. En ce sens, des cas pratiques pourront être proposés aux participants selon leur profil.

ATOUT FRANCE

FORMATION

JEUDI 30 JANVIER 2020

Atout France
200/216, rue Raymond Losserand - 75014 PARIS

Public attendu

Directeurs généraux, du marketing, de la communication, de la stratégie, du développement et de la commercialisation. Structures privées et institutionnelles Tourisme, de la Culture et des Loisirs.

8H45 **Accueil des participants**

9H00 Ouverture de la formation par **Bénédicte Mainbourg**, Directrice du Développement Professionnel de Atout France.

9H10 Les grandes tendances du tourisme digital : l'usage mobile et les comportements clients.

11H00 Pause

11H15 Analyse du cycle du voyageur/parcours client du visiteur - avant, pendant et après le séjour - au regard de la nouvelle domination du mobile.

12H30 **Déjeuner**

14H00 Comment cette révolution impacte-t-elle votre stratégie, au-delà des outils ? Comment mettre en récit sa destination via le mobile ? Comment promouvoir sa destination et/ou ses produits ? Qu'est-ce que le mobile change dans la relation client ?

15H30 Pause

15H45 Les facteurs clefs de succès pour orienter votre stratégie numérique et l'adapter aux usages mobiles de vos clients.

17H30 **Fin de la formation**