

Thématique : **MARKETING ET COMMERCIALISATION**

MARKET1 - PASSEZ D'UNE OFFRE TRADITIONNELLE A UNE EXPERIENCE SLOWLYDAYS



Les voyageurs et visiteurs recherchent plus qu'un lieu de vacances, un hébergement ou une activité de loisirs, ils sont à la recherche d'une véritable immersion, d'actions, de rencontres, d'émotions et de sensations, qui vont rester dans leur mémoire et qu'ils auront plaisir à partager avec leur entourage.

Qu'entend-on par offre expérientielle ? Quels sont les méthodes et outils pour concevoir une expérience et la faire vivre comme une expérience Slowlydays ? Et comment transformer une offre traditionnelle en offre expérientielle (ou en créer de nouvelles) ?

Voici les points clés de cette formation très interactive et participative 😊



PUBLIC

Prestataires Slowlydays en Pays de la Loire



PRÉ-REQUIS

- Adhérer à la démarche Slowlydays
- Avoir le projet d'optimiser ses offres dans l'objectif d'en faire de véritables expériences Slowlydays



PARTENAIRE

Mayenne Tourisme



DURÉE

9h sur 2 jours non consécutifs : Jour 1 : 7h en présentiel + jour 2 : 2h en distanciel (7-10 jours après)



DATE ET LIEU

En présentiel à Mayenne Tourisme (Laval) ; en distanciel via Zoom

Jeudi 6 mars 2025 (9h-17h30 en présentiel) + Vendredi 14 mars 2025 (10h-12h en distanciel)



INTERVENANT

Françoise CLERMONT – CoManaging



EFFECTIF

6 minimum / 10 maximum



HANDICAP

Nous contacter préalablement, dès votre inscription, pour pouvoir vous contacter et échanger afin d'identifier vos besoins et mettre en œuvre les compensations nécessaires ; Référente handicap : fc@comanaging.net



TARIF PAR PARTICIPANT

- 50 € HT (60 € TTC)
- Toute annulation devra être signalée au moins 4 jours avant la date de début de la formation, pour pouvoir proposer la place à des personnes en liste d'attente ; dans le cas contraire, la formation sera facturée intégralement.

Le paiement en ligne n'est pas requis pour l'inscription, vous réglerez à l'issue de la formation à réception de facture.



INFORMATION / CONTACT

Académie e-Tourisme : contact@academie-etourisme-pdl.fr



OBJECTIF DE L'ATELIER/FORMATION

1. Analyser les attentes clientèles et formaliser le profil client recherché
2. Comprendre les composantes d'une offre expérientielle & les utiliser pour adapter une offre
3. Optimiser / adapter une offre pour en faire une expérience Slowlydays, savoir la raconter & la piloter dans le temps

PROGRAMME DÉTAILLÉ

JOUR 1 : JEUDI 6/03/25 – MATIN (présentiel) : 09h00-12h30

Partie 1 : Analyser les besoins clients et formaliser le profil de la clientèle recherchée

- Partir de son identité et de son projet d'offre : les formaliser par écrit
 - Observer les besoins clients : panorama des méthodes à disposition (entretiens, enquêtes simples, observation) et fiches d'observation
 - Des outils pour formaliser le style et profil du client recherché et ses besoins : persona, moodboard
- **Atelier individuel** : Interview croisé sur son projet d'offre et le profil de clientèle recherchée
- **Travail individuel** sur le persona du client recherché

Partie 2 : Comprendre les composantes d'une offre expérientielle Slowdays

- **Atelier collectif** : Formalisation et mise en commun d'expériences touristiques mémorables / identification d'axes expérientiels
- Notion de l'économie de l'expérience : créer de la valeur
 - Les 5 composantes clés de l'offre expérientielle (la roue de Hetzel)
- **Atelier individuel et en binôme** : Travail sur les composantes expérientielles de son offre

JOUR 1 : JEUDI 6/03/25 – APRÈS-MIDI (présentiel) : 14h00-17h30

→ **Finalisation et mise en commun** des travaux réalisés en atelier

Partie 3 : L'expérience et l'enchantement client

- L'enjeu du travail en réseau : l'expérience sur le territoire, une découverte du territoire et de la vie locale
 - L'effet Waouh ! : notion de pic d'expérience
 - Le parcours client : l'expérience, c'est avant, pendant et après le séjour
- **Atelier** : Travail individuel et en binôme sur le parcours client et les pistes d'optimisation de l'expérience

Partie 4 : Quelques facteurs clés complémentaires de réussite

- Faire des bêta-tests : comment les faire, comment les débriefer & ajuster les offres
 - Raconter une histoire : savoir pitcher son offre
 - Suivre les indicateurs de qualité et de recommandation
- **Atelier** : Scénarisation de l'offre

BILAN DE LA 1^{ère} PARTIE DE LA FORMATION

- Tour de table à chaud
- Questions/réponses

→ **Travail individuel** : Chaque participant devra finaliser les travaux réalisés en atelier lors de la journée de formation (éventuellement travail avec des partenaires en interne ou en externe à la structure) et de préparer un pitch de son offre pour la classe virtuelle

JOUR 2 : VENDREDI 14/03/25 – MATIN (distanciel) : 10h -12h

Partie 5 : Debrief et mise en commun

- Pitch par chacun de son offre expérientielle Slowlydays
- Echanges et retour par les pairs

BILAN FINAL DE LA FORMATION

- Les points clés à retenir
- Questions/réponses
- Évaluation des acquis

MÉTHODES, MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

METHODES

- Informative : apport de concepts, méthodes et outils illustrées (bonnes pratiques), partage d'expériences
- Active/participative : appropriation par des ateliers individuels et collectifs, analyse collective, pistes d'actions

MOYENS

- Questionnaire préalable pour connaître votre niveau, vos pratiques & vos attentes
- Jeu de questions réponses : vérifier les acquis des participants
- Atelier individuel : mettre en pratiques les éléments étudiés et les appliquer à son activité

OUTILS

- Présentation Powerpoint
- Distanciel via l'outil Zoom
- Dossier Google Drive pour les travaux individuels
- Trames de travail et fiches pour les ateliers : fiche observation client, fiche persona, fiche offre expérientielle, fiche parcours client

MISE A DISPOSITION DE SUPPORTS PEDAGOGIQUES

- Fiches de travail et d'analyse à remplir en séance
- Support de cours au format PDF envoyé après la formation

MATERIEL RECOMMANDE

- En présentiel : Ordinateur portable, smartphone et leurs chargeurs ; Venir avec des éléments sur ses clientèles et une offre à optimiser/adapter
- En distanciel : Une bonne connexion Internet, un ordinateur avec micro et caméra, un poste au calme, éventuellement un casque pour plus de tranquillité, un smartphone, avoir téléchargé l'application Zoom (dernière version)

ÉVALUATION DES ACQUIS / Une évaluation en 2 parties

- Un tableau d'évaluation des acquis par objectif pédagogique rempli par le formateur à partir des exercices et travaux personnels réalisés
- Une auto-évaluation du stagiaire

ÉVALUATION DE LA SATISFACTION

Un questionnaire à remplir à chaud en ligne par le participant en fin de session (questionnaire obligatoire)

SUIVI À 6 MOIS

Un questionnaire sur l'impact de la formation auprès des participants et de leur entreprise sera réalisé via un questionnaire en ligne.

CONTACT

contact@academie-etourisme-pdl.fr - 06 64 24 91 07 (CoManaging)

Retrouvez l'ensemble de nos formations sur le site de L'Académie eTourisme :

<https://www.solutions-pro-tourisme-paysdelaloire.fr/solutions/academie-e-tourisme/>