

Formation semestre 2- Repenser ses services de l'accueil grâce au Design de services

Montpellier

Dates et durée de la formation

Durée : 2 jours

Date(s) :

23 novembre, 24 novembre 2020 (Nombre total d'heures de formation : 14)

Public cible

Directeurs de structures, responsables d'accueil, ou tout responsable intermédiaire d'office de tourisme souhaitant développer un rôle marchand aux fonctions d'accueil de sa structure en anticipant de nouvelles activités à développer, de nouveaux services à proposer aux visiteurs

Tarif de la formation :

350 € net de taxes pour les salariés de droit public. Tarif susceptible d'être minoré en fonction du nombre de participants.

0 € pour les salariés de droit privé. Formation faisant l'objet d'un financement spécifique de la branche. Son coût n'impacte pas l'enveloppe structure.

Objectifs

Comprendre ce que le design de services peut apporter pour améliorer l'accueil des visiteurs

- Comprendre les spécificités et les enjeux du Design de service
- Adopter la posture "user centric" pour développer de nouveaux services
- Construire un persona et interagir avec lui dans une démarche d'innovation de service
- Élaborer un parcours client pour améliorer l'expérience utilisateur
- Prototyper un nouveau service client pour en tester la viabilité

Pré-requis

Fournir en amont des photos et plans de chaque espace d'accueil du public

Intervenants

Guy CASTAGNE, Akina Stratégies.

Expérience de l'innovation touristique. Cas concrets de réalisation. Nombreux séminaires de sensibilisation et tenues d'ateliers sur ce sujet depuis 2018. Création d'un référentiel spécifique de séjours expérientiels innovants incluant les fonctions d'accueil en 2017 dans un Grand Site d'Occitanie.

Tarif de la formation :

350 € net de taxes pour les salariés de droit public. Tarif susceptible d'être minoré en fonction du nombre de participants.

0 € pour les salariés de droit privé. Formation faisant l'objet d'un financement spécifique de la branche. Son coût n'impacte pas l'enveloppe structure.

Salariés de droit privé des organismes du tourisme, n'oubliez pas de faire aussi votre inscription auprès de l'AFDAS !

Contenu de la formation

Jour 1 – La méthodologie du design de services

Présentation de l'enjeu des techniques du design de services et exemples illustratifs (industrie, services, destinations touristiques).

Présentation d'exemples de personas (marketing, buyer).

Atelier-action de mise en application du design de services en direction de cibles personas pour l'office de tourisme (travaux en sous groupes).

Synthèses des réalisations.

Jour 2 – Application concrète dans votre OT : comment identifier des axes d'innovation ?

La journée est consacrée à mettre en place plusieurs prototypes de services destinés à repenser le parcours client et à favoriser l'innovation auprès des utilisateurs (UX design).

Ateliers -actions adaptés au cadre et à l'ergonomie de chaque OT durant la journée.

Plans de progrès et feuille de route d'innovation par service d'accueil d'OT.

- **Nombre de personnes** : 12
- **Code action** : 24000