

# PROGRAMME DE FORMATION

## Transformer une visite touristique en expérience mémorable

### Objectifs de la formation

- Identifier les tendances actuelles des visites touristiques
- Identifier les attentes du public pour construire une visite
- Apprendre à concevoir une visite adaptée à son contexte et ses moyens
- Choisir les moyens de communiquer son offre sur différents canaux

### Programme

Qu'est-ce qu'une visite touristique aujourd'hui ?

Les attentes des clients sont tournées vers toujours plus d'expériences immersives et extraordinaire. Que cela soit pour visiter un musée ou explorer un territoire, que la découverte se fasse dans la vraie vie ou en virtuel, il est indispensable de savoir réinventer son offre pour attirer et satisfaire les voyageurs en quête d'émotions.

Cette formation vous permet de découvrir les tendances actuelles en terme de visites touristiques, d'en comprendre les ressorts et les principaux enjeux pour choisir la solution adaptée à son contexte et son budget et créer seul ou avec un prestataire la prochaine visite qui va captiver son public.

#### Module 1 : Panorama des tendances en matière de visites touristiques

- Les sens en éveil : visite théâtralisée, parcours dégustation, son et lumière, odorama...
- Les Tech en action : visite interactive, réalité augmentée...
- La gamification comme ressort : géocaching, escape game, enquête terrain, livret de jeux, jeux pour adultes et jeux pour enfants...

#### Module 2 : Les ressorts des visites touristiques

- Les dessous des visites expérientielles : les différentes typologies de visite pour cerner les ressources nécessaires à la mise en œuvre

#### Module 3 : Les attentes du public aujourd'hui

- L'expérience client et son processus en 7 étapes
- Les attentes souvent paradoxales des consommateurs aujourd'hui
- L'identification des attentes les plus courantes des visiteurs de son territoire

#### Module 4 : Identifier les opportunités de mon territoire

- Analyse de l'offre de son territoire, mise en avant des points dissonants, des points forts, des opportunités d'amélioration ou d'innovation

#### Module 5 : Storytelling et gamification, mes amis

- Le storytelling : définition, enjeux, points forts
- Enrichir son offre avec un storytelling et poser les grandes lignes de l'histoire
- La gamification : définition, enjeux, points forts
- Gamifier son offre



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme



Auvergne Rhône-Alpes Tourisme\_Trajectoires Tourisme : 11 B, Quai Perrache , 69002, LYON / Tél. : 04 81 13 28 32 / contact@trajectoires-tourisme.com  
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z – Activité enregistrée sous le n° 84 691 487 469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

### Module 6 : Concilier les attentes avec mes ressources

- Construire une visite expérientielle aboutie en fonction des moyens dont on dispose

### Module 7 : Je mets en œuvre mon offre

- les typologies de prestataires qui peuvent contribuer à tout ou partie de la construction voire de l'animation de la visite imaginée
- Points d'attention : analyser les points critiques dans le travail avec un prestataire

### Module 8 : Je communique mon offre

- Nouvelle offre = nouvelle communication ? : corrélations entre l'offre imaginée, son public et sa communication
- Les mots pour le dire : comment transmettre la notion d'expérience dans sa communication?
- le choix des canaux de communication selon la visite imaginée

### **Méthodes et supports**

- Apports théoriques,
- Mise en situation, (ateliers pratiques, jeux et études de cas) et échanges d'expériences
- Supports ou ressources pédagogiques transmis aux stagiaires

### **Public**

Chargés de la conception d'une offre de visite touristique, médiateurs, chargés des publics.

### **Prérequis**

#### **Documents nécessaires :**

Apporter le catalogue des visites touristiques de votre territoire/organisme et une liste des prestataires éventuels de votre territoire

### **Informations complémentaires**

Formation dispensée par Valérie CAILLIEZ, formatrice spécialisée en marketing, communication, design de services et pédagogie ludique.

### **Modalités d'évaluation (Pré-Formation)**

Questionnaire de pré-formation en ligne

### **Modalités d'évaluation (Post-Formation)**

- Évaluation des acquis par l'intervenante en fonction des objectifs visés : quiz, exercice de mise en pratique
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé le lendemain de la fin de la formation

### **Indicateurs de résultat (Post-Evaluation)**

### **Durée**

2.00 jour(s)  
14:00 heures



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme



Auvergne Rhône-Alpes Tourisme\_Trajectoires Tourisme : 11 B, Quai Perrache , 69002, LYON / Tél. : 04 81 13 28 32 / contact@trajectoires-tourisme.com  
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z – Activité enregistrée sous le n° 84 691 487 469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat