

PROGRAMME DE FORMATION

2021 - Design de services/ design thinking

Lieu de la formation : A distance

Durée : 2 jours

Nombre total d'heures de formation : 14

Date(s) : 25 novembre, 26 novembre

Tarif de la formation

350 € net de taxes

Pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO :

- N° de Déclaration d'Activité : 76340953834
- N° SIRET : 83203963000039

Vous êtes salarié de droit privé des organismes du tourisme, merci d'effectuer votre demande de prise en charge auprès de l'AFDAS. Sans démarche de votre part, le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs se verra obligé de facturer directement le coût de la formation à votre structure.

Finalité

Innover sur la fonction d'accueil au sein de l'Office de Tourisme afin d'apporter la meilleure valeur possible à ses utilisateurs.

Objectifs opérationnels

1. Repenser l'accueil de l'OT (design du service d'accueil)
2. Créer de nouveaux services au regard des attentes

Public cible

Conseillers en séjour et responsables accueil

Prérequis

Aucun

Caractéristiques et modalités

- **Durée** : 2 jours
- **Nombre d'heures** : 14 heures
- **Dates** : 25 et 26 novembre

- **Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 - 12
- **Horaires** : 9h00-12h30 et 14h-17h30
- **Lieu** : A distance
- **Code action** : 25020

Intervenants

Guy CASTAGNE, Akina Stratégies.

Expérience en innovation et design thinking au travers de séminaires et de formations-actions avec des groupes projets. Forte expérience de l'accueil touristique. Akina Stratégies est partenaire du cluster d'innovation Open Tourisme Lab de Nîmes.

Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

- **Matériel stagiaire** : Ordinateur, micro, caméra et connexion wifi.
- **Moyens mis à disposition** : Logiciel zoom pour la classe virtuelle. Présentation Power Point, supports pédagogiques, scénarii pour exercices avec un manuel spécifique (Workbook Design Thinking).
- **Méthodes pédagogiques** : Présentation Power Point, supports pédagogiques, Présentation des techniques, exemples illustratifs, exercice d'application, plan de progrès et correctifs individuels, plan d'action individuel.

Suivi et évaluation

- **Suivi** : Feuille d'émargement (capture écran, tableau de connexion/présence des participants), certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation. RDV téléphonique pour suivi plan d'action à 6 mois réalisé par l'intervenant.

Evaluation :

1. En amont de la formation : questionnaire email permettant de balayer la situation du stagiaire en avant formation (attentes principales, thème prioritaire parmi le programme proposé, questions particulières...)
2. A la fin de la formation : Quizz sur les acquis. Evaluation de l'atteinte des objectifs de la formation.
3. A l'issue de la formation : Evaluation à chaud individuelle en ligne. Elle permet de mesurer le taux de satisfaction.
4. Evaluation à froid : Questionnaire écrit entre 3 et 6 mois pour mesurer la mise en pratique des acquis en situation professionnelle par le CRTL. Questionnaire envoyé au stagiaire et à son N+1 ou responsable formation.

Programme

Jour 1 La méthodologie du design de services

Objectif 1 Repenser l'accueil de l'OT (design accueil)

25 novembre de 9h00 à 12h30

- Présentation de l'enjeu des techniques du design de services et exemples illustratifs (industrie, services, destinations touristiques).
- Présentation d'exemples de personas (marketing, buyer).
- Mise en application : sélection de cibles personas

25 novembre de 14h00 à 17h30

- Atelier-action de mise en application du design de services en direction de cibles personas sélectionnés par les participants (travaux en sous-groupes).
- Synthèses et correctifs des réalisations.
- Analyse d'études de cas sur différents territoires
- Présentation des principes décalés de la stratégie Océan Bleu.

Jour 2 Application concrète dans votre OT

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).

Objectif 2 Créer de nouveaux services au regard des attentes

26 novembre de 9h00 à 12h30

- Présentation d'exemples et de témoignages illustrés de service orientés clients en OT (OT tiers lieu, OT site de visite, OT espace de loisirs, etc...)
- Comment identifier des axes d'innovation ?
- Ateliers-actions adaptés au cadre et à l'ergonomie de chaque OT durant la journée.

26 novembre de 14h00 à 17h30

- Ateliers-actions adaptés au cadre et à l'ergonomie de chaque OT durant la journée (suite).
- Plans de progrès et feuille de route d'innovation par service d'accueil d'OT.

- Bilan pédagogique : évaluation des objectifs et des acquis de la formation, identification des besoins individuels de suivi en post formation, conclusion du module.