

PROGRAMME DE FORMATION 2022- Repenser son offre de service partenaires grâce au design de services

Lieu de la formation : A distance

Durée : 2 jours

Nombre total d'heures de formation : 14

Date(s) : 24 novembre, 25 novembre

Tarif de la formation

400 € net de taxes

Salarié de droit privé : formation en action collective, coût de la formation pris en charge par l'OPCO et non déductible de votre enveloppe formation (être à jour de sa cotisation Afdas). Action collective. Nous vous indiquerons le 1er jour de la formation, les éléments à déclarer auprès de l'AFDAS.

Salarié de droit public : tarif dégressif en fonction du nombre de participants

Finalité

Repenser son offre de service au regard des attentes grâce au design

Objectifs opérationnels

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

Public cible

Responsable accueil, promotion et communication, chargé de projet, d'animation prestataires etc...

Prérequis

Caractéristiques et modalités

- **Durée** : 2 jours
 - **Nombre d'heures** : 14 heures
 - **Dates** : 24 novembre, 25 novembre
 - **Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 - 12
 - **Horaires** : 9h00-12h30 et 14h-17h30
 - **Lieu** : A distance
 - **Code action** : 26028
-
- **Accessibilité** : Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. En amont de la formation, nous définissons ensemble comment vous proposer le parcours le plus adapté.
 - **Modalités d'accès** : Inscription en ligne sur le site pro du CTRL Occitanie <https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>
 - **Délai d'accès** : Les formations du CRTL Occitanie sont accessibles de leur mise en ligne jusqu'à 15 jours avant la 1ère journée de formation (temps requis pour confirmation de la session et envoi des convocations). Passé ce délai, il est préférable de prendre contact avec le service formation pour s'enquérir des éventuelles places disponibles et des possibilités d'inscriptions en ligne. *Contacts : Sylvie Bonnefoy au 04 30 63 84 25 ou formation@crtoccitanie.fr*

Intervenants

Guy Castagné, Akina Stratégie

Expérience en innovation et design thinking au travers de séminaires et de formations-actions avec des groupes projets (Pas de Calais Tourisme, CC Vallées d'Aigueblanche, FR Corse, Station Luz Ariden...). Forte expérience de l'accueil touristique. Akina Stratégies est partenaire du cluster Open Tourisme Lab de Nîmes

Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

- **Moyens mis à disposition** : Présentation Power Point, supports pédagogiques, scénarii pour exercices avec Workbook Design Thinking, mise en application

- **Méthodes pédagogiques** : Ateliers innovation, échange et interactivité

Suivi et évaluation

- **Suivi** : Feuille d'émargement, certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation.
- **Suivi post formation** : SAV Akina Stratégies à la demande des apprenants suite à la formation

- **Evaluation** :
 1. Evaluation amont : questionnaire de positionnement en entrée de formation
 2. Evaluation des acquis des stagiaires : Quizz des connaissances sous forme de QCM
 3. A l'issue de la formation : Evaluation à chaud individuelle (écrite). Elle permet de mesurer le taux de satisfaction.
 4. Evaluation à froid : Questionnaire écrit à 6 mois pour mesurer la mise en pratique des acquis en situation professionnelle.

Programme

Jour 1 : 24 novembre 9h00-12h30/14h-17h30

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 : 25 novembre 9h00-12h30/14h-17h30

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.

Bilan pédagogique.

