

Votre contact

AVERTY Camille
camille.averty@monatourisme.fr

Contexte

Placer votre structure au coeur de l'innovation touristique sur votre territoire. Lors de cette formation, vous découvrirez le potentiel du Design Thinking et plus précisément le Design de Services. Venez expérimenter le processus et les méthodes pour concevoir une offre de service orientée client. Deux sessions sont proposées (au choix).

Session 1

FORMATION A DISTANCE
27/04/2020
28/04/2020
29/04/2020
30/04/2020

14h00-17h30 : formation

Session 2

SAINT JEAN-DE-LUZ
10/09/2020
11/09/2020

09h15-09h45 : accueil café
09h45-12h45 : formation
12h45-14h00 : pause déjeuner
14h00-18h00 : formation

Durée

2,00 jour(s), 14:00 heures

Public

Chargé(e) de l'offre de service, chargé(e) de la commercialisation, directrice(eur) d'office, responsable de collectivité, salarié en responsabilité de mener à bien cette mission.

Formateur

Emily LEFEBVRE

Modalités d'accès

Limité aux 12 premiers inscrits du réseau Nouvelle-Aquitaine
Annulation si moins de 6 participants

Coût

300€/jour pour les salariés
135€/Jour pour les Agents Public



Objectifs de la formation

- Analyser son offre existante au regard des techniques d'identification des besoins
- Créer un offre à partir de nouveaux besoins identifiés.



Programme

- Phase 1 - Observer et comprendre les besoins des clients/utilisateurs pour les placer au cœur de l'offre de service. Identifier les ressources et s'inspirer.
- Phase 2 - Définir la problématique, choisir le challenge à résoudre et positionner son offre.
- Phase 3 - Générer des idées (idéation), développer l'intelligence collective et faire émerger une offre de service orientée clients.
- Phase 4 - Concrétiser pour mieux penser, prototyper la solution pour donner vie aux idées.
- Phase 5 - Tester auprès des clients/utilisateurs, itérer et améliorer.



Prérequis

Connaître son public, avoir identifié les publics clés de l'office.



Méthodes et supports

Chaque séquence pédagogique est organisée en quatre grands temps forts :-
- Une phase de découverte
- L'apport méthodologique ou théorique
- La mise en application
- La synthèse

Les méthodes démonstrative permettront à chacun de se tester sur les outils.



Evaluation de la formation

- Questionnaire de fin de formation et exercice de prototypage individuels
- Questionnaire de satisfaction post-formation.