



PROGRAMME DE FORMATION

Concevoir et rédiger des expériences touristiques sur le web

3 jours
21,00 heures

Public visé

- Directeurs
- Responsables de la communication
- Responsables marketing
- Rédacteurs web
- Conseillers en séjour
- Responsables réseaux professionnels

Pré-requis

- Une certaine aisance rédactionnelle avec une connaissance d'internet en général
- Sensibilité forte aux métiers du marketing et de la communication touristique
- Contribuer régulièrement au contenu d'un site Internet touristique
- Disposer d'un ordinateur équipé d'une webcam et d'un micro

Objectifs pédagogiques

POURQUOI SUIVRE CETTE FORMATION ?

L'expérience est au cœur du marketing touristique. On ne vend plus un monument, une attraction, une activité, mais un temps fort à vivre, unique et mémorable. Dans sa préparation au voyage, le touriste est en quête de ce moment riche de sensations, générateur d'émotions positives dans lequel son imaginaire saura se projeter, s'immerger, pour s'assurer d'un moment de bonheur sur la destination.

Pour promouvoir sa destination sous l'angle expérientiel mais aussi accompagner les professionnels à présenter leurs offres dans cette dimension les stagiaires doivent obligatoirement se confronter à deux dimensions :

- La compréhension, la conception et l'enrichissement d'une expérience
- La communication d'une expérience dans ses multiples dimensions sur les multiples supports.

C'est un travail minutieux qui doit valoriser les atouts et les avantages concurrentiels de celle-ci tout en répondant aux nombreuses exigences du touriste connecté, telles que la visibilité et les principes de lecture sur le web.

OBJECTIFS DE FORMATION



- Savoir **concevoir et enrichir une expérience**
- Savoir **communiquer l'expérience** sur ses supports de communication
- Apprendre à **rédigier l'expérience** en respectant toutes les contraintes du web

Programme de la formation

COMPRENDRE, CONCEVOIR ET ENRICHIR L'EXPÉRIENCE POUR MIEUX LA VENDRE

Comprendre avant d'agir : c'est quoi une Expérience ?

Les différents éléments clés d'une expérience touristique

- L'importance du cerveau droit : l'émotion
- L'environnement physique et ambiance /relations humaines / sensations / émotions / services
- Valeurs et sens
- Les différents types d'expériences

Quelles expériences valoriser autour ou chez le prestataire ?

L'expérience c'est le client au centre : jusqu'à la personnalisation

Rôle, attitude, attentes et vécu du client

Atelier pratique - Micro Focus persona pour une expérience véritablement centrée sur le besoin client

Le parcours du client lors de mon expérience

Les principales séquences du parcours client : points de contact et temps forts

La notation émotionnelle

Concentration sur les 1 à 2 temps forts de l'expérience

Atelier pratique - optimiser, enrichir, personnaliser l'expérience autour des émotions en gommant les points négatifs : décor, ambiance, sensations services

COMMUNICATION DE L'EXPERIENCE ET SON ECRITURE

Où et comment valoriser l'expérience sur ses supports numériques :

Atelier pratique groupe - On décrypte les meilleurs exemples de valorisation des expériences

Les objectifs éditoriaux à respecter pour valoriser l'expérience : de la séduction à la vente

Les contenus efficaces : multimédia, storytelling, sémantique émotionnelle...

Atelier pratique - Identifier et utiliser les expressions émotionnelles

Valoriser la dimension expérientielle sur mon site web : sur tout le site et sur une page

Comment la valoriser sur mes réseaux sociaux

Atelier pratique - Se centrer sur le vécu client par la curation : collecter et trier les principaux contenus de l'expérience pour enrichir et argumenter l'expérience

La visibilité par le contenu expérientiel

Focus sur la visibilité de l'expérience sur les moteurs de recherche :

- Méthodologie à mettre en œuvre : combinaison de mots-clés, maillage sémantique, cocon sémantique, backlinks

Atelier pratique – visibilité : définir les combinaisons de mots-clés avant de rédiger l'expérience

Ecrire son expérience

Rappel des grands principes d'écriture web

- Niveaux de lecture / techniques d'écriture web pour accrocher / titres / chapô / micro-contenus / longueur texte et paragraphes

Atelier pratique - Ecriture et mise en forme l'expérience sur une page web / partage des bonnes pratiques entre stagiaires

ECRIRE L'EXPERIENCE (suite) ET ACCOMPAGNER LES SOCIO-PROFESSIONNELS

Atelier pratique - Ecriture et mise en forme l'expérience sur une page web / partage des bonnes pratiques entre stagiaires (approche individuelle et collective)

A noter :

Cette formation s'inscrit dans une logique de projet de destination. Elle est traitée comme une « formation-action » avec près de 50 % du temps consacré à des ateliers pratiques qui limite la taille du groupe à 8 personnes afin d'assurer un suivi et du conseil individuel en mode « coaching ». Au terme des jours de formation, les stagiaires ont conçu et rédigé leur propre expérience.

Modalités pédagogiques

« Formation-action » avec près de 50 % du temps consacré à des ateliers pratiques
Suivi et conseil individuel en mode « coaching ».
Questionnaire préalable

Moyens et supports pédagogiques

Le formateur utilisera des outils au format word, excel ou powerpoint qui seront transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation. L'utilisation d'outils en ligne gratuits est également possible.

1. méthodologie à suivre
2. carte d'expérience
3. check-list d'autoévaluation
4. outils optimisation SEO
5. expression émotionnelle...

Espace numérique de stockage de documents de la formation

Modalités d'évaluation et de suivi

La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs de la formation
La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation déjà abordés.

L'atteinte des objectifs pédagogiques de formation est évaluée à la fin de chaque formation.
La formation est évaluée à l'issue de la formation : questionnaire à chaud et à froid.
Une certificat de réalisation est remis au stagiaire à l'issue de la formation.