

L'IAE Savoie Mont Blanc forme des experts du tourisme depuis plus de 40 ans, avec l'engagement de travailler en cohérence et en cohésion avec les besoins émergents et les besoins des entreprises. La formation prépare les professionnels, par ses enseignements et ses pratiques opérationnelles, à s'intégrer dans une filière exigeante et en perpétuelle adaptation. L'engagement de former aux méthodes actuelles, auprès d'enseignants experts, permet aux apprenants de s'approprier les enjeux touristiques et hôteliers et d'être préparés à répondre aux défis de demain.

Management & Ingénierie du Tourisme

6 blocs de compétences

La formation complète (master) s'articule autour de six blocs de compétences thématiques encapsulant chacun 3 modules de formations, regroupant des compétences opérationnelles indispensables aux professionnels du secteur, quelque soit la typologie d'entreprise.

Bloc de compétences 2 : Orchestrer des expériences mémorables pour vos clients

Faire vivre des expériences de voyage mémorables pour vos clients, c'est créer des souvenirs qui transcendent le simple acte d'achat pour se transformer en une relation durable et significative.

3 modules

Faire vivre des expériences mémorables à vos clients par l'intégration du marketing expérientiel

Vous explorez comment concevoir des interactions clients significatives, utiliser des stimuli sensoriels pour renforcer les expériences, et créer des parcours clients cohérents et engageants. Vous étudiez également la mesure de l'impact des initiatives de marketing expérientiel sur la fidélisation client et la perception de la marque.

Encourager l'adoption de nouveaux comportements client de manière intuitive avec le Nudge Marketing

Explorez l'art subtil d'influencer les choix des clients de manière non intrusive. En plongeant dans le monde du Nudge Marketing, vous apprendrez à concevoir des stratégies innovantes qui favorisent des interactions clients naturelles et positives. Grâce à une compréhension approfondie des principes comportementaux, ce cours vous offre des outils essentiels pour susciter des changements significatifs dans les comportements clients, tout en respectant leur libre arbitre.

Développer une stratégie de gestion de la relation client et CRM pour optimiser les interactions avec ses clients

Ce module est conçu pour vous aider à comprendre l'importance cruciale de la gestion de la relation client (CRM) dans le succès d'une entreprise. En explorant les principes fondamentaux du CRM, vous apprendrez à mettre en place des stratégies efficaces pour améliorer les interactions avec les clients, personnaliser les communications et fidéliser la clientèle. Grâce à une approche centrée sur le client, vous saurez maximiser la valeur à long terme des relations client-entreprise.

L'INTENTION DU PARCOURS

Dans le secteur exigeant du Tourisme et de l'Hôtellerie, la concurrence pour attirer et fidéliser les clients est féroce. Les clients recherchent bien plus qu'un simple service ; ils veulent des expériences mémorables qui les marqueront longtemps après leur départ. En tant que manager ou professionnel, vous savez que la clé du succès réside dans la capacité à créer des interactions uniques et engageantes, à influencer subtilement les comportements client et à entretenir des relations durables. C'est pourquoi ce bloc vous propose un parcours complet, avec les modules sur le marketing expérientiel, le Nudge Marketing et la gestion de la relation client (CRM), pour vous armer des compétences nécessaires pour exceller dans un environnement où chaque détail compte. Relevez le défi et découvrez comment transformer votre approche, fidéliser votre clientèle et vous démarquer dans un marché toujours plus exigeant.

Un passeport de formation personnalisé

Chacun son rythme, chacun ses besoins

- ▶ Chaque bloc de compétences fait l'objet d'une certification propre, par l'obtention d'un Certificat Universitaire (CU). Ainsi, il est possible d'adapter ses apprentissages à une spécialisation thématique du parcours en sélectionnant le ou les blocs nécessaires.
- ▶ Chaque module permet l'obtention d'une micro-certification, ainsi pour les personnes qui souhaitent acquérir ou développer des compétences spécifiques, le parcours de formation se décompose entièrement à la carte (hors bloc 6).

Le mot de votre coordinatrice

” En tant que responsable de parcours, je suis convaincue que cette formation est une opportunité pour les managers du secteur du Tourisme et de l'Hôtellerie. Ce bloc de compétences offre un ensemble de connaissances et d'outils précieux pour transformer la façon dont vous interagissez avec vos clients. Imaginez pouvoir concevoir des expériences client personnalisées, influencer subtilement les comportements pour encourager des interactions positives et fidéliser votre clientèle en créant des relations durables. Rejoignez-nous dans cette aventure et découvrez comment exceller dans un marché compétitif en perfectionnant votre approche et en dépassant les attentes de vos clients.

“
Béatrice Galey
Maître de conférences
IAE Savoie Mont Blanc



IAE Savoie Mont Blanc
Campus de Chambéry
1 route de St Cassin
73 000 Jacob-Bellecombette



@iaesavoieumontblanc
www.iae.univ-smb.fr