

# FORMATION CONTINUE

## L3 Tourisme

### PRESENTATION

Cette formation continue proposée par l'IAE Savoie Mont-Blanc se fait en partenariat avec l'Ecole Suisse du Tourisme de la Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale (HES SO, Valais) pour répondre aux besoins des professionnels du secteur.

La dimension transfrontalière de la formation permet aux apprenants de bénéficier des compétences et savoir-faire des deux pays en matière de tourisme.

Transdisciplinaire, la formation favorise l'échange entre les différents corps de métiers en zone de montagne.

Les modules se déroulent aux intersaisons (printemps et automne) pour rendre compatible la formation avec l'activité saisonnière des professionnels. Les 14 modules sont capitalisables entre 2 et 4 ans maximum. Pour favoriser le retour sur investissement, l'évaluation de chaque module porte sur un travail individuel d'étude de cas mettant en relation le cours et l'activité professionnelle des candidats, en particulier dans le cadre du mémoire de recherche qui renvoie à un véritable objectif de développement du candidat et de sa structure professionnelle.

### OBJECTIF

L'objectif de cette licence tourisme « Donner de l'altitude à vos compétences » vise à réactualiser les connaissances et compétences des candidats dans ce secteur en pleine mutation et hautement concurrentiel. Le 2ème objectif est de créer du réseau et des modes de travail collaboratif entre les différents acteurs du tourisme. Pour ce faire, cette formation s'adresse à l'ensemble des branches du secteur (hébergeurs, prestataires sportifs et culturels, offices de tourisme, remontées mécaniques...).

En partenariat avec :

**Hes·SO**  
Haute Ecole Spécialisée  
de Suisse occidentale



## CONTENU DE LA FORMATION

12 modules adaptés aux besoins des professionnels sont proposés :

### **Module 1 : Innover et créer des collaborations en matière de tourisme**

Il est essentiel de connaître les liens entre les divers acteurs de la branche pour pouvoir innover en créant des partenariats et ainsi mutualiser des moyens, développer des collaborations, créer une nouvelle destination et/ou imposer une image forte de la station. La collaboration entre les offices de tourisme, les mairies, les maisons des sports, les écoles de ski, les hôtels, les restaurants, les guides et les autres prestataires est aujourd'hui indispensable pour garantir le succès et pour favoriser le développement économique à long terme d'une station touristique.

### **Module 2 : Développer un accueil de qualité**

L'accueil est déterminant pour l'activité touristique quel que soit le service proposé, valoriser un service et de fidéliser une clientèle. Aux techniques d'accueil habituelles s'ajoute la prise en compte de facteurs humains souvent méconnus ou négligés.

### **Module 3 : Gérer les ressources humaines**

Les métiers dans le tourisme sont principalement axés sur la communication et le contact avec les clients. Cet esprit de contact et de service doit être pris en compte également dans la gestion des ressources humaines (G.R.H.).

### **Module 4 : Optimiser sa présence en ligne par des activités multimédias et mobiles**

Les services et informations disponibles sur la toile, accessibles partout, sont de plus en plus riches. Pour profiter de ces opportunités et optimiser son impact, une bonne connaissance et une maîtrise des outils multimédias et mobiles est essentielle.

### **Module 5 : Développer sa clientèle**

Connaître le marché et définir une stratégie commerciale adaptée conditionne la réussite ou la survie d'un produit touristique.

### **Module 6 : Améliorer la communication en direction de votre clientèle**

Le choix des supports, par rapport aux produits ou aux services, introduit une démarche méthodologique dont la perspective est de développer sa clientèle et d'offrir un retour sur investissement.

### **Module 7 : Suivre ses coûts et améliorer sa rentabilité**

Pour faire durer un produit ou une activité touristique, il est important de savoir établir les prévisions à court terme. Le contrôle des opérations d'exploitation, c'est-à-dire le budget et les performances, est indispensable.

### **Module 8 : Créer une stratégie événementielle**

Le marketing événementiel est un atout pour animer, communiquer et promouvoir des destinations, stations, centres d'hébergement. Il permet de surprendre les consommateurs en alliant convivialité et bon sens marketing. L'objectif de ce module est de sensibiliser les participants aux enjeux d'une stratégie événementielle et de les former aux outils, méthodes et techniques de l'événementiel.

### **Module 9: Intégrer les différences culturelles dans l'activité touristique**

A l'ère de la mondialisation, intégrer les différences culturelles dans l'activité touristique est incontournable. Aussi, une sensibilisation aux notions de cultures et de différences culturelles est impérative pour aller à la conquête de nouveaux marchés, adapter son offre ou ses pratiques, manager les équipes et clientèles interculturelles.

### **Module 10 : Développer le tourisme d'affaires**

Le tourisme d'affaires est le secteur du tourisme qui a la plus grande croissance et la plus grande valeur ajoutée. Il représente environ 30% du chiffre d'affaires de l'économie touristique en France. L'objectif de ce module est de former les participants à la sensibilisation et aux techniques du tourisme d'affaires pour répondre aux besoins des professionnels.

### **Module 11 : Dynamiser l'activité touristique par le e-tourisme**

L'essor de l'internet et du e-commerce est une occasion certaine de toucher de nouveaux marchés, ainsi que de générer des revenus supplémentaires et d'optimiser sa relation avec la clientèle. Afin de



profiter de ces opportunités dans le marketing touristique, une bonne connaissance et une maîtrise des outils web disponibles, du marketing en ligne et du Web 2.0 (Facebook, Twitter, etc.) est essentiel.

## **Module 12 : Manager efficacement les situations de crise**

Dans une société où l'acceptation du risque est de plus en plus faible, les portes d'entrées vers les crises sont de plus en plus nombreuses. Les crises, petites ou grandes, font partie intégrante de l'activité touristique. La gestion de «l'inattendu» s'impose donc et passe par la prise en compte anticipée des risques... Le management de crise et ses outils spécifiques aident à traverser les situations de crise et même, parfois, à en tirer profit. Crise et chance de renouveau peuvent alors être intimement liées.

## **ORGANISATION DE LA FORMATION**

- 1/3 de cours en salle - informations de base préparant aux études de cas et mise à niveau dispensées par des enseignants spécialisés dans le management touristique.
- 2/3 d'études de cas présentées par des professionnels de premier plan, issus des pays de l'Arc alpin.
- Séances de 2x2 jours par module.
- Possibilité de s'inscrire par module, ou à l'ensemble des modules pour l'obtention de la licence tourisme (Bachelor) en formation continue délivrée par l'Université Savoie Mont Blanc.

## **STAGE**

Stage obligatoire lié au management ou marketing du tourisme.

Durée : 3 mois

Lieu de stage : en France ou à l'étranger

## **MODALITES D'ACCES**

Cette licence est un parcours spécifique pour les professionnels désireux soit d'augmenter leurs compétences dans le secteur du tourisme ou de se reconverter pour intégrer ce secteur (1/5 des effectifs).

### **Pré-requis nécessaires :**

Les candidats doivent être titulaires d'un bac+2 et d'un minimum de 2 ans d'expérience.

Les candidats n'ayant pas de bac+2 peuvent accéder à la formation via une VAPP ou une VAE.

Les professionnels hors champs du tourisme doivent posséder un bac+3 et avoir un projet professionnel dans le secteur du tourisme.

## **CONTACTS**

- IAE Savoie Mont Blanc - France  
Responsable de la formation : Annie Rouard  
Tél : +33 4 50 09 24 90  
Email : Annie.Rouard @ univ-savoie.fr

Contact administratif  
Pôle IAE formation continue alternance  
Tél : 04 50 09 24 29  
Email : formation-continue-alternance.iae @ univ-smb.fr

- HES-SO Valais-Wallis - Suisse  
Responsable de la formation : M. Rolf Wilk

## **LIEU DE LA FORMATION**

IAE Savoie Mont Blanc - Site d'Annecy  
4 chemin de Bellevue  
BP 80439  
74944 Annecy-le-Vieux Cedex