



Formation « Créez une expérience inoubliable dont votre client est le héros. »

Dans un monde saturé d'offres d'expérience, la qualité de service et la satisfaction ne suffisent plus à marquer durablement les esprits. Ce qui fait véritablement la différence, c'est la capacité à offrir une expérience immersive et émotionnellement engageante, où le client se perçoit comme l'acteur principal de son aventure.

Cette formation vous apprendra à construire des expériences mémorables en faisant de vos clients les héros de leur expérience, en utilisant des outils de scénarisation et des principes issus des neurosciences et de la psychologie comportementale.

Ce que vous allez apprendre :

- **Répondre aux attentes minimales** : Avant de surprendre, il est indispensable de garantir les fondamentaux : un accueil chaleureux, une orientation, des infrastructures adaptées et un service de qualité. Cette base est essentielle pour créer un sentiment de confort et de sécurité chez vos clients.
- **La scénarisation de l'expérience** : Apprenez à créer une histoire dans laquelle vos clients jouent le rôle principal. Ils ne sont pas seulement des spectateurs, mais des co-créateurs de l'aventure. Vous découvrirez comment tisser un fil conducteur cohérent qui leur permettra de s'immerger pleinement dans chaque étape de leur expérience, renforçant ainsi leur engagement émotionnel.
- **Créer des pics émotionnels intensément positifs** : grâce aux découvertes en neurosciences, vous apprendrez à créer des moments clés qui marqueront vos clients. Vous découvrirez comment trouver des idées et les approfondir jusqu'à obtenir des résultats créatifs et exaltants. Vous apprendrez à conduire les visiteurs à interagir non seulement avec l'espace mais aussi avec d'autres visiteurs, co-crédant ainsi leur propre histoire et enrichissant l'expérience collective.
- **Optimisation et itération** : Une expérience réussie n'est jamais figée. Apprenez à ajuster et à affiner constamment votre offre en fonction des retours clients pour maintenir un effet de surprise et une émotion toujours renouvelée.

Pourquoi participer ?

Cette formation vous permettra de créer des expériences mémorables et personnalisées, ancrées dans les souvenirs de vos clients, générant ainsi de la fidélité et des recommandations. Vous saurez transformer une simple prestation en une aventure émotionnelle unique, où chaque client se sentira comme le héros de son propre parcours.

Informations pratiques

Cf. page suivante.

BUT DE LA FORMATION	Développer une approche centrée sur l'expérience client, acquérir des outils pratiques pour créer des moments forts et mémorables qui engendrent fidélité et recommandation.
CONTENU	<ul style="list-style-type: none"> • Introduction à l'expérience <ul style="list-style-type: none"> ○ Différencier les désirs et les besoins. ○ Explorer et créer la pyramide des attentes de vos clients. ○ Comprendre les écarts de prévision et leur rôle dans la création de pics émotionnels liés à la satisfaction, à la fidélité et à la recommandation. • Assurer les attentes requises et attendues (exercice pratique) <ul style="list-style-type: none"> ○ Sécurité, simplicité, confort • Définir vos thèmes (outil pratique) • Concevoir des moments forts <ul style="list-style-type: none"> ○ Imaginer des informations, des activités et une mise en scène qui surpassent les attentes. Créez des moments d'élévation, de fierté, de connexion ou de révélation, dont vos clients sont les acteurs principaux (outils et exercices pratiques).
PUBLIC	<p>Personnes en charge de la communication, des expositions ou de l'expérience client.</p> <p>Direct.rice.eur.s de petites entreprises ou organisation touristiques.</p>
SECTEUR	Tout établissement touristique situé dans une commune membre de la Région de Nyon (hébergement, restauration, offices du tourisme, lieux culturels, musées et prestataires d'activités, de loisirs et de divertissement, de transport touristique, etc.)
DATE(S)	Mardi 13 mai 2025, de 13h30 à 17h30
LIEU	Région de Nyon, Grand-Rue 24, 1260 Nyon
PRIX	CHF 50 par participant(e)
INSCRIPTION	Jusqu'au 11 avril 2025 sur : www.tourismedenature.ch (rubrique « Ateliers du tourisme »)