

# Certificat universitaire de formation professionnelle, Expérience client : Bloc 2 Master Management & Ingénierie du Tourisme

## Présentation

Ce Certificat Universitaire correspond au **bloc de compétences 2** du  **Master Management et Ingénierie du Tourisme en formation continue** délivré par l'**IAE Savoie Mont Blanc**, membre du réseau national des IAE et composante de L'Université Savoie Mont Blanc.

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.

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.

## Objectifs

### 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.

- \* Faire vivre des expériences mémorables à vos clients par l'intégration du marketing expérientiel.
- \* Encourager l'adoption de nouveaux comportements client de manière intuitive avec le Nudge Marketing.
- \* Développer une stratégie de gestion de la relation client et CRM pour optimiser les interactions avec ses clients.

## Les atouts de la formation

- \* Chaque module offre la possibilité d'obtenir une micro-certification, idéale pour les personnes désirant acquérir ou renforcer des compétences spécifiques.
- \* Un programme pédagogique progressif et novateur, fruit d'une collaboration avec des professionnels reconnus du secteur, des acteurs publics et privés influents de l'industrie et les équipes pédagogiques de notre université.

- \* Des expériences d'apprentissage mémorables grâce à des contenus pédagogiques solides, intégrant des concepts académiques et des mises en situation pratiques.
- \* Un planning flexible qui s'ajuste à vos engagements professionnels, facilitant ainsi l'équilibre entre formation et vie active.
- \* Un environnement d'apprentissage inspirant : plongez dans un cadre idyllique au cœur des Alpes, à Annecy et Chambéry, des villes dynamiques et culturelles qui allient harmonieusement nature préservée et vie urbaine animée.

## Admission

### A qui s'adresse la formation ?

#### Les publics visés :

Des professionnels du Tourisme et de l'Hôtellerie en poste visant des responsabilités managériales. Des entrepreneurs actuels ou en phase de création, désireux de créer leur propre structure dans le secteur du tourisme & de l'hôtellerie. Des cadres et salariés en évolution et/ou reconversion professionnelle. Des diplômés de premier cycle en tourisme-hôtellerie ou dans un domaine connexe en recherche d'emploi, avec une première expérience professionnelle réussie.

#### Les publics concernés :

- \* Les professionnels diplômés Bac +4, justifiant d'au moins 5 années d'expérience professionnelle dans des responsabilités effectives au sein d'une entreprise ou d'une organisation.
- \* Les professionnels entre deux emplois justifiant d'au moins 5 années d'expérience dans des fonctions à responsabilité.
- \* Ce programme s'adresse à un large public de responsables intervenant tant dans les secteurs de l'économie privée, que dans les organismes internationaux et publics.
- \* L'accès au programme est également possible par la Validation des Acquis Professionnels et Personnels pour des candidats qui sont titulaires d'un bac+3 (VAPP) : [vapp@univ-smb.fr](mailto:vapp@univ-smb.fr)

Pour postuler, merci d'adresser votre CV et lettre de motivation : [laurence.redoutez@univ-smb.fr](mailto:laurence.redoutez@univ-smb.fr)

Votre demande d'inscription fera l'objet d'un entretien de motivation et d'évaluation des compétences techniques et linguistiques.

#### Tarifs :

- \* Certificat universitaire de formation professionnelle - Management & Ingénierie du Tourisme - Bloc 2 - Expérience client : 1800€
- \* Prix par module : 700€
- \* Validation des Acquis Professionnels et Personnels (VAPP) : 200€ / Contact : [vapp@univ-smb.fr](mailto:vapp@univ-smb.fr)

#### Financements :

Plusieurs modes sont possibles pour financer tout ou partie de votre formation en fonction de votre statut et de votre projet professionnel. Possibilité de mobiliser les fonds CPF (Compte Personnel de Formation). Tarif dégressif selon le nombre de blocs et de modules achetés. Certains dispositifs peuvent se cumuler. Nous vous invitons à nous contacter pour obtenir un conseil : [laurence.redoutez@univ-smb.fr](mailto:laurence.redoutez@univ-smb.fr)

## Et après

### Métiers visés et insertion professionnelle

Les diplômés voient leur carrière évoluer vers une dimension entrepreneuriale ou des postes de direction d'établissement, de responsable marketing ou commerciale, tels que :

- \* Responsable du développement touristique,
- \* Directeur des ventes et du marketing dans l'industrie hôtelière,
- \* Consultant en tourisme,
- \* Gestionnaire de destination touristique,
- \* Directeur du développement ou de la promotion touristique,
- \* Chef de projet tourisme durable.

## Infos pratiques

---

### Contacts

#### Gestionnaire administratif

Laurence Redoutez

+33 4 79 75 91 82

Laurence.Redoutez@univ-savoie.fr

#### Responsable pédagogique

Beatrice Galey

+33 4 79 75 84 50

Beatrice.Galey@univ-savoie.fr

#### Responsable pédagogique

Guilhem Lobre

+33 4 79 75 83 22

Guilhem.Lobre@univ-savoie.fr

## Etablissements partenaires

---

Instituts Nationaux de Tourisme

<https://innto.fr/>

## Laboratoires partenaires

---

Irege - Université Savoie Mont Blanc

<https://www.irege.univ-smb.fr/>

## Campus

 Chambéry / campus de Jacob-Bellecombette

## En savoir plus

---

Plaquette Certificat Universitaire - Bloc 1 -  
Expérience client - Orchestrer des expériences  
mémorables pour vos clients

<https://www.univ-smb.fr/iae/wp-content/uploads/sites/115/2024/10/mit-sales-bloc1-puissance-de-marque.pdf>

Master Management et Ingénierie du Tourisme -  
Formation continue

<https://www.univ-smb.fr/iae/formations-et-recherche/formation-continue/master-mit-fc/>

# Programme

---

## Organisation

### **Module 1 : 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.

### **Module 2 : 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.

### **Module 3 : 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.