

Initiation à l'usage des IA pour les Conseillers en Séjour

FRANCE

Type de rendez-vous : Formations
Cibles : Professionnels français

Tarif sur devis

Cette formation vise à comprendre les fondamentaux et l'écosystème des IA génératives appliquées à la relation-client et au métier de Conseiller en séjour.
Elle a pour but également de permettre aux participants de prendre en main les IA génératives afin d'exécuter efficacement les tâches quotidiennes d'un Conseiller en séjour.
Les stagiaires seront en mesure d'identifier les outils les plus utiles pour leur fonction, ce qui leur permettra d'améliorer leur efficacité et leur réactivité face aux demandes des visiteurs.
En fin de formation, les participants auront acquis des compétences pratiques et théoriques sur l'utilisation des IA, leur permettant de transformer leur approche de la relation client.

Pourquoi participer

Les points forts de cette formation

- Une formation 100?% métier, spécifiquement conçue pour les besoins quotidiens des Conseillers en séjour à l'ère de l'IA.
- Un apprentissage structuré qui combine compréhension des fondamentaux et prise en main opérationnelle des outils IA.
- Un focus sur l'efficacité terrain?: gain de temps, automatisation de tâches répétitives et valorisation de l'expertise humaine.

- Des ateliers pratiques et des cas d’usage directement applicables aux situations d’accueil et de relation client.
- Le développement d’une posture professionnelle innovante, en phase avec les enjeux éthiques, réglementaires et technologiques actuels.

Format

Date
Format de l'opération

Journée de formation à distance ou présentielle,
animée par Jean-Patrick MANCINI
Cette formation se prête particulièrement à une organisation pour un groupe pré constitué de salariés d'une même entité :
Offices de Tourisme, prestataires touristiques, culturels, sportifs...
Objectifs évaluables
- Comprendre les fondamentaux et l'écosystème des IA génératives appliquées à la relation-client et au métier de Conseiller en séjour
- Prendre en main les IA génératives pour exécuter efficacement des tâches quotidiennes d'un Conseiller en séjour

Public attendu
- Conseiller en séjour permanent ou saisonnier
- Agent d'accueil permanent ou saisonnier
- Responsable Accueil

Prérequis
- Une certaine aisance avec l'usage des outils web
- Occuper une fonction conseil en séjour, d’accueil ou de relation client
- Avoir ouvert un compte gratuit chez https://openai.com/ pour un usage de ChatGPT (un compte payant est très fortement conseillé pour un accès à ChatGPT Plus [coût 20$/mois])
- Avoir ouvert un compte gratuit chez https://gemini.google.com/ pour un usage de Gemini (un compte payant est très fortement conseillé pour Gemini « Google AI Plus » (8€/mois) ou « Google AI Pro» (21 €/mois) donnant accès à NotebookLM et modèles avancés sans limite.
- Avoir un compte sur Perplexity IA (gratuit).
- [Optionnel] Avoir un compte sur Claude IA (gratuit).
- [Optionnel] Avoir un compte sur Mistral IA Le Chat (gratuit).

Méthodes et moyens pédagogiques
- Support : le formateur utilisera un support powerpoint pour la partie théorique, qui sera transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation
- Outils : le formateur utilisera des outils qu'il/elle aura conçus dans le cadre de ses missions de conseil et de formation. Ils seront au format word, excel ou powerpoint et seront transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation. L'utilisation d'outils en ligne gratuits est également possible.
- Training : les stagiaires seront invités à utiliser durant la formation les méthodes et outils transmis par le formateur/la formatrice
- Bonnes pratiques : des cas réels et concrets seront présentés aux stagiaires pour en analyser les meilleures pratiques pour s'inspirer

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.
- 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 est évaluée à la fin de chaque formation.
- La satisfaction de cette formation est évaluée immédiatement après la fin de la formation.
- Suivi/conseil des stagiaires à 6 mois.

Moyens matériels pour participer à la formation

- Chaque participant devra disposer d'un ordinateur, d'une connexion Internet haut débit (supportant une séance visio). Un casque audio est également recommandé pour plus de confort.

Durée : 7 heures
Date : à votre convenance
Format : présentielle ou à distance

Votre formateur : Jean-Patrick MANCINI, Consultant indépendant

Moyenne satisfaction formation sur les 18 derniers mois > 99%
Consultant-formateur Tourisme et E-tourisme, Jean-Patrick Mancini conçoit, développe et déploie des projets innovants de développement touristique auprès de porteurs de projets institutionnels (Offices de Tourisme, Comités départementaux et régionaux de Tourisme) et privés.
Il s'appuie pour cela sur une formation spécialisée en Marketing des Services et en Management International du Tourisme. Auparavant Directeur de la Fédération Régionale des Offices de Tourisme de la Région Sud, il a développé pour eux l'un des plans de transformation/formations parmi les plus ambitieux. Il est également créateur depuis 2017 d'une agence événementielle sports et loisirs Marseille Provence Expériences et enseignant universitaire depuis 2015, responsable du cursus Management des Stratégies E-tourisme à l'Institut du Tourisme de la Côte d'Azur.
C'est ainsi que depuis 13 ans, il accompagne les porteurs de projets du secteur dans leur transformation digitale et plus globalement dans leur adaptation stratégique sur l'un des marchés les plus concurrentiels du E-commerce mondial.

Programme détaillé de la formation

A - Introduction à l'IA appliquée à l'accueil touristique

1. L'écosystème des IA qui vont impacter le métier de conseiller en séjour

- Présentation et définitions : IA ; IA générative ; prompt ; biais ; hallucination
- Fonctionnement de base des IA génératives

2. Identifier les mutations à l'œuvre dans les usages client / métiers accueil

Côté clients

- Évolution de la recherche d'informations touristiques sur le web : du moteur de recherche au moteur de réponse
- Nouvelles attentes en matière de personnalisations, d'assistance temps réel, de disponibilité des services, de précision, de multilinguisme, …
- Focus sur les assistants de préparation de séjour : Mindtrip ; Wonderplan ; AskLayla ; …

Côté professionnel

• Focus métiers : quels usages concrets pour un conseiller en séjour ? Sur l'accueil en face-à-face ou à distance

- Panorama des évolutions des logiciels métier utilisés par la plupart des Offices de Tourisme (SIT ; GRC)

Cas d'usage inspirants et benchmark des meilleures pratiques en matière d'accueil, d'information et de relation client

- Chatbots, Voicebots, FAQ dynamiques, assistants IA, traduction multilingue

3. Panorama des IA génératives les plus utiles & pertinentes au métier de Conseiller en séjour

Focus sur ChatGPT

- Interface & paramètres de base,
- Custom instructions : comment "former" ChatGPT à parler comme un conseiller en séjour ?

- Démonstration des fonctionnalités premium : Task, Canvas, Projet, Recherche web, Analyse et Génération d'image et GPT's.

Atelier pratique : Découverte, prise en main et paramétrage de ChatGPT version gratuite
Focus sur les moteurs de réponse : Recherche classique et recherche profonde (Deep Research)

- ChatGPT Search ; Gemini ; Perplexity ;

Atelier pratique : découverte et tests de plusieurs scénarios de recherche

4. Focus sur une notion importante : la base de connaissance

- Qu'est-ce qu'une base de connaissance ?
- Pourquoi est-ce important dans la perspective de l'usage de l'IA pour le Conseil en séjour ?
- Démonstration des solutions possibles pour le Conseil en séjour

? NotebookLM
? Custom GPTs
? Chatbase ; ChatDOC

B - Introduction aux méthodes de construction de prompt (prompt engineering)

5. Principes de base et techniques pour construire des prompts efficaces

6. Analyse d'une structure de prompt idéale pour les IA génératives de textes

- Les différents types de prompts.
- Les composantes d'un « bon prompt ».
- Focus sur l'importance de la structure du prompt et du choix des « variables ».

7. Focus prompts simples

Atelier pratique : découverte des multiples usages des prompts simples

8. Focus prompts élaborés

Atelier pratique : découverte et usage des prompts élaborés

9. Véracité et biais des résultats : exemples d'hallucination et bonnes pratiques à mettre en œuvre.

Après-midi

C - Usage pratique de ChatGPT (ou autre IA) en fonction du contexte et de ses objectifs professionnels

Les participants choisissent leurs ateliers, entre 2 et 4 en moyenne durant la formation – Mise à disposition de l'ensemble des fiches atelier.

Ateliers pratiques

1. Générer des Customs Instructions pour le Conseil en séjour
2. Effectuer une recherche approfondie pour la connaissance client ou la connaissance de l'offre
3. Programmer des veilles automatiques & alertes locales
4. Traduction d'un texte touristique
5. Répondre à un e-mail de demande d'information
6. Répondre à une réclamation client
7. Analyse des avis client (simple)
8. Adapter un renseignement à une cible (famille, sénior, cyclotouriste, …)
9. Générer le descriptif d'une offre à partir d'images
10. Générer une FAQ - Foire Aux Questions
11. Optimiser une fiche « produit » ou un objet SIT
12. Réécrire un texte en FALC (Facile à Lire et à Comprendre)

Cibles du rendez-vous

Nombre de participants attendus
10 à 12 participants par formation

Contact(s)

Isabelle CHEVASSUT - Responsable formations
- isabelle.chevassut@atout-france.fr