

ATOUT FRANCE

FORMATION A DISTANCE*

JEUDI 13 et VENDREDI 14 NOVEMBRE,
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Formation

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



Pourquoi suivre cette formation ?

Pensée comme la suite directe de la formation *Initiation à l'usage des IA pour les Conseillers en Séjour* (mardi 4 novembre 2025), cette session de perfectionnement s'adresse aux professionnels de l'accueil ayant déjà intégré les premiers réflexes d'usage de l'IA générative dans leur pratique quotidienne, et souhaitant désormais **structurer une démarche experte, stratégique et personnalisée**.

À travers une alternance d'apports ciblés, de démonstrations contextualisées, et d'ateliers de production avancée, les participants approfondissent les **usages métier de l'Intelligence Artificielle** dans les champs du **conseil en séjour, de la relation visiteur, de la structuration de l'information et de la médiation touristique**.

L'accent est mis sur l'autonomie dans la construction d'assistants IA à forte valeur ajoutée, la production de réponses contextualisées et le pilotage de cas d'usage transposables à l'échelle de leur structure.

Les points forts de cette formation

- **Une formation 100 % métier** : conçue pour les besoins précis des Conseillers en Séjour à l'ère de l'IA.
- **Permet de développer son autonomie** dans la configuration, l'optimisation et le déploiement d'IA adaptées au métier.
- **Un focus sur l'efficacité terrain** : gain de temps, délégation des tâches répétitives, valeur ajoutée humaine.
- **Production de livrables concrets** : immédiatement intégrables dans les process d'accueil.

* Atout France, en fonction de la situation sanitaire et des recommandations gouvernementales, se réserve le droit de modifier le format (présentiel ou à distance) de ses formations ainsi que leur date. Document établi le 05/08/25

ATOUT FRANCE

FORMATION A DISTANCE*

JEUDI 13 et VENDREDI 14 NOVEMBRE,
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

- **Ancrer une posture professionnelle innovante** tout en respectant cadre éthique et réglementaire.

Objectifs évaluable de la formation

- **Structurer et enrichir** une base de connaissance dédiée à l'accueil et au conseil en séjour.
- **Créer et configurer** des outils personnalisés (Custom GPT, agents conversationnels IA) pour répondre à des demandes complexes.
- **Exploiter de façon avancée** les outils IA pour informer, orienter et assister les visiteurs.

Public attendu

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

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
- 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.

Prérequis

- Avoir suivi la formation *Initiation à l'usage des IA pour les Conseillers en Séjour* (session programmée mardi 4 novembre 2025) ou une autre formation d'initiation à l'usage des IA
- Une certaine aisance avec l'usage des outils web
- Occuper une fonction d'accueil, de relation client ou de conseil en séjour
- Une certaine sensibilité aux métiers du marketing et de la communication touristique
- **Vous devez avoir ouvert un compte chez <https://openai.com/> pour un usage de ChatGPT (un compte payant est très fortement conseillé pour un accès à l'ensemble des fonctionnalités et des modèles de ChatGPT [coût 20\$/mois].**
- **Disposer d'un compte Google actif et accessible pour l'utilisation de Google Gemini**

* Atout France, en fonction de la situation sanitaire et des recommandations gouvernementales, se réserve le droit de modifier le format (présentiel ou à distance) de ses formations ainsi que leur date. Document établi le 05/08/25

ATOUT FRANCE

FORMATION A DISTANCE*

JEUDI 13 et VENDREDI 14 NOVEMBRE,
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

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.
- *NB : En fonction de la thématique de la formation, prévoyez les accès aux outils et plateformes de votre entreprise nécessaires depuis votre ordinateur.*

Dates : jeudi 13 et vendredi 14 novembre 2025, de 9h00 à 13h30 et de 13h30 à 17h00

Durée : 14 heures

Format : à distance

Mise à disposition d'une salle de visioconférence permettant de visualiser les supports et outils de formation, de voir et d'entendre le formateur et d'interagir avec lui. Le logiciel utilisé est Teams.

Accessibilité : en cas de mobilité réduite d'un inscrit, nécessitant une adaptation particulière de la formation, Atout France vous remercie de bien vouloir lui signaler, par mail avant jeudi 6 novembre 2025, à isabelle.chevassut@atout-france.fr afin de permettre la mise en place des dispositions nécessaires. La formation *Mettre en place et perfectionner son écoute client pour s'améliorer en continu*, se déroulera à distance.

Délai d'accès à nos formations : les sessions seront confirmées à partir de 5 participants engagés minimum, la session sera confirmée à J-7 au plus tard. Il est toujours possible de rejoindre une session en inter confirmée jusqu'à 48 heures avant le début du premier jour de formation. N'hésitez pas nous consulter pour connaître les places disponibles.

Modalités d'accès à nos formations : les inscriptions sont possibles via le formulaire en ligne et du bulletin d'inscription accessibles à partir de page dédiée à la formation sur www.atout-france.fr. Le bulletin d'inscription complété est à adresser à isabelle.chevassut@atout-france.fr

Coût de la formation : Adhérent de Atout France : 995,00 € HT, soit 1 194,00 € TTC,

Non adhérent : 1 243,00 € HT, soit 1 491,60 € TTC.

Le coût de la formation peut être pris en charge par votre OPCO (Afdas, Akto, Uniformation, Agefice, Atlas, OPCO2i, Opco Mobilités).



Votre formateur : Jean-Patrick MANCINI, Consultant indépendant

Moyenne satisfaction formation sur les 18 derniers mois > 99%

Consultant-Formateur Tourisme et Etourisme, 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

* Atout France, en fonction de la situation sanitaire et des recommandations gouvernementales, se réserve le droit de modifier le format (présentiel ou à distance) de ses formations ainsi que leur date. Document établi le 05/08/25

ATOUT FRANCE

FORMATION A DISTANCE*

JEUDI 13 et VENDREDI 14 NOVEMBRE,
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Stratégies Etourisme 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

Jeudi 13 novembre, matin

A. Introduction : Clarifier sa posture professionnelle et entrer dans une logique d'usage expert des IA dans l'accueil

1. **Rappels des nouvelles exigences dans les missions d'accueil à l'ère de l'hyperpersonnalisation :**
 - De l'information à l'accompagnement : évolution des attentes et transformation de la mission du conseiller en séjour.
 - Diversification des profils visiteurs et complexification des objectifs de l'accueil : vers un rôle de « médiateur augmenté ».
 - La valeur ajoutée d'un accueil centré sur l'Humain, assisté par l'Intelligence Artificielle : l'importance de l'hybridation
2. **Passer d'un usage exploratoire à une pratique experte de l'IA :**
 - Identifier les points de bascule : du prompt et fonctionnalités basiques à la stratégie de conseil augmenté.
 - Développer sa capacité à paramétrer, tester, ajuster : vers une autonomie dans l'usage.
 - Gagner en précision, fiabilité et efficacité dans ses productions assistées par IA.
3. **Guide pratique d'un usage éthique et professionnel de l'Intelligence Artificielle :**
 - Cadre légal et réglementaire de l'usage professionnel des IA
 - Constitution d'une base de connaissance, données d'entraînement et préservation de la valeur locale

Atelier pratique : *Quelle valeur ajoutée de l'IA pour les process métiers et/ou la satisfaction client ?
Cartographie collaborative des cas d'usage pertinents*

B. Structurer une base de connaissance dédiée au conseil en séjour

4. **Mobiliser efficacement la base de connaissance des IA : le Deep Search**
 - Découverte des fonctionnalités de Deep Search et avantages par rapport à une interrogation standard : précision, traçabilité des sources, structuration de la réponse
 - Formuler des prompts de recherche orientés résultat : contexte, objectifs précis, usage, cible et contrainte
5. **Identifier, qualifier et hiérarchiser les données essentielles pour le conseil assisté avec l'IA :**
 - Données issues du SIT, brochures, cartes, guides, grilles horaires, livrets d'accueil, contenus éditoriaux, etc.
 - Retours terrain des conseillers, argumentaires de vente, bonnes pratiques, éducteurs et expériences vécues
6. **Enrichir une base de connaissance centrée sur les profils visiteurs et la connaissance client**

* Atout France, en fonction de la situation sanitaire et des recommandations gouvernementales, se réserve le droit de modifier le format (présentiel ou à distance) de ses formations ainsi que leur date. Document établi le 05/08/25

ATOUT FRANCE

FORMATION A DISTANCE*

JEUDI 13 et VENDREDI 14 NOVEMBRE,
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

- Identifier les clientèles cœur de cible / clientèles de niche / clientèles sensibles (accessibilité, sécurité, etc.)
- Constituer une base de connaissance « Clientèles » : études de clientèles, statistiques de fréquentation et de consommation, personas existants, signaux faibles issus du terrain, commentaires, retours et avis clients
- Créer ou enrichir ses personas avec l'aide de l'IA
- 7. Formats et règles d'intégration dans les outils IA**
- Distinction entre données statiques, données évolutives, données sensibles et leur traitement spécifique
- Méthodologie : typologie des documents, formats d'import, arborescence logique, hiérarchisation de l'information
- Éviter la redondance, expliciter les limites d'actualité ou de véracité.

Atelier pratique : Préparer et structurer son propre environnement de données métier en vue d'une exploitation directe par les outils d'IA.

- **Travail individuel sur la cartographie des données disponibles dans son propre environnement métier**
- **Préparation opérationnelle guidée d'un « environnement prêt à l'IA »**

Jeudi 13 novembre, après-midi

C. Configurer et exploiter des assistants IA personnalisés pour le conseil en séjour

- 8. Créer un GPT personnalisé (assistant IA) adapté à sa destination**
 - Comprendre la logique et les usages spécifiques d'un GPT personnalisé pour le conseil en séjour.
 - Définir les objectifs et cas d'usage de l'assistant IA (questions fréquentes, demandes complexes, préparation d'itinéraires, gestion des cas sensibles).
- 9. Configurer ChatGPT à parler comme un conseiller en séjour : les instructions système (Custom Instructions)**
 - Identifier et décrire la/les mission(s) exacte(s) de l'assistant IA.
 - Définir en conséquence l'ensemble des instructions essentielles à renseigner.
 - Définir les règles de conformité et limiter le risque d'erreurs (labels, situations sensibles, vérification humaine).
 - Ajouter des précisions sur le style en fonction du positionnement de la destination.
 - Inclure des suggestions connexes, des conseils pratiques, des ressources complémentaires.
 - Indiquer comment l'IA doit présenter l'information et sa réponse.
- 10. Utilisation des GPT personnalisés dans le conseil en séjour et déploiement dans le service accueil**
 - Générer des idées de séjour et de visites en mixant de nombreux paramètres : durée, thématiques, profils, moyens de transport, besoins spécifiques, etc.
 - Intégrer le GPT dans les pratiques quotidiennes : accueil au comptoir, hors les murs, préparation de réponses écrites et orales.
 - Formation interne des conseillers : familiarisation avec l'outil, bonnes pratiques, gestion des limites et vérifications à effectuer.
 - Suivi et optimisation continue : ajustement des instructions, enrichissement de la base documentaire, analyse des retours d'usage.

ATOUT FRANCE

FORMATION A DISTANCE*

JEUDI 13 et VENDREDI 14 NOVEMBRE,
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Atelier pratique : Configurer un GPT personnalisé "prêt à l'usage"

- Paramétrer les Custom Instructions et la base de connaissance adaptées à la destination.
- Tester des scénarios réels (demandes diverses, multi-profils, thématique spécifique).
- Ajuster ton, style, profondeur de réponse et points de vigilance.

Vendredi 14 novembre, matin

D. Approfondir et diversifier les usages de l'IA à l'accueil avec d'autres outils

11. Utiliser NotebookLM comme assistant documentaire dédié au conseil en séjour

- NotebookLM : un outil de consultation conversationnelle d'un ensemble de documents.
- Interrogation en langage naturel : accéder rapidement à une information précise, obtenir des synthèses claires ou réponses argumentées et sourcées.

Atelier pratique : Prise en main de NotebookLM.

12. Gems de Gemini : alternative Google aux GPT personnalisés, nativement connecté au web

- Les Gems : alternative Google aux GPT personnalisés, avec accès natif aux sources web et intégration dans l'écosystème Google Workspace
- Création de Gems (assistants personnalisés) : configuration d'un Gem dédié à l'accueil

Atelier pratique : Prise en main de Gemini et début de paramétrage d'un Gems.

13. ChatBase : un Conseiller en séjour virtuel à destination des clientèles

- ChatBase : outil permettant de créer un conseiller virtuel IA à partir d'une base documentaire touristique, utilisable directement par les visiteurs
- Particularité du paramétrage, de la base de connaissance et des fonctionnalités propres à ChatBase
- Intégration sur site web, borne interactive, QR code dans les supports print, etc.

Atelier pratique : Prise en main de ChatBase et début de paramétrage d'un chatbot.

Vendredi 14 novembre, après-midi

Usage pratique des 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.

Atelier 1 : Finaliser et tester un GPT personnalisé OU Configurer et déployer un Agent Mistral pour le conseil en séjour

Atelier 2 : Construire un carnet NotebookLM complet et opérationnel

Atelier 3 : Configurer et déployer un Gem de Gemini

Atelier 4 : Créer un ChatBase "Conseiller virtuel" prêt à être utilisé par les visiteurs

Atelier 5 : Traiter des demandes complexes et sensibles avec l'IA

Atelier 6 : Créer un guide interactif thématique avec IA

Atelier 7 : Concevoir une visite guidée expérientielle avec l'IA

Atelier 8 : Traduction avancée et contextualisée de documents

Atelier 9 : Concevoir un guide d'accessibilité

Atelier 10 : Concevoir un séjour ou un programme de visite personnalisé