



GUEST

LEARNING

A stylized icon of a graduation cap (mortarboard) in teal and grey, positioned to the right of the word "GUEST".

Un projet soutenu par **leklo** et par **TourismeLab**
Nouvelle-Aquitaine

Guest Learning, un outil d'apprentissage en ligne

Notre envie constante d'innover mêlée au besoin de montée en compétences continu de nos clients nous a amené à développer une plateforme et application nommée Guest Learning.

Sur cette plateforme e-learning vous pourrez,

- Suivre un **large choix de formations** à votre rythme
- Bénéficier **d'un accès à notre analyse de veille** & tendances
- Echanger avec les autres membres au sein d'un **espace communautaire en ligne**

Cet outil a été imaginé pour vous, et selon vos besoins. Ainsi, nous avons créé 4 solutions avec un niveau d'accompagnement différent :

- 1. La solution veille « Parcours Découverte »**
- 2. La solution parcours configuré « Parcours Autonome »**
- 3. La solution parcours guidé « Parcours Sur-mesure »**
- 4. La solution personnalisée avec notre « Parcours Clés-en-main »**

Ainsi, nous vous proposons de découvrir ces différentes solutions en détail dans les prochaines slides.

Parcours Découverte

Le contenu

Le parcours « **Découverte** », c'est un espace dédié à la veille et à l'analyse des tendances du marché du tourisme. Plus concrètement, cela prend la forme **d'analyse d'articles en format vidéo en moyenne 3 fois par semaine**. Il s'agit de vous donner davantage de détails, d'explications, de conseils sur des **actualités stratégiques chaudes**.

Plus besoin de vous inscrire à 15 newsletters pour suivre les évolutions du marché, le parcours « **Découverte** », est une **veille clé en main** qui ne vous demandera aucun effort !

Thèmes de veille

- Communication & médias sociaux
 - Concept, produit, expérience client, innovation
 - E-réputation
 - Gestion de la Relation Client (GRC)
 - Juridique, fiscal, social
 - Site web, SEO, UX Design, rédaction de contenus
 - Nouvelles tendances du marché touristique
 - Nouvelles typologies de clientèles
- Et bien d'autres ;)*

Objectifs

- Anticiper les évolutions qui pourraient impacter votre activité
- Echanger avec la communauté sur les différents sujets
- Connaître les dernières tendances du secteur

Durée et fréquence

- Vidéos de 2 à 5 minutes
- Plusieurs fois par semaine

Accès

- Communauté d'adhérents
- Chat
- Vidéos courtes

Tarifs

- 3 mois : 30,00 € HT (souscription minimum)
- 6 mois : 50,00 € HT
- 12 mois 90,00 € HT

Parcours Autonome

Le contenu

Le parcours « **Autonome** » vous donne accès au parcours de formation-type auquel vous êtes inscrit (voir diapositive suivante), à la veille et au chat pendant 12 mois.

Thématiques de formation

Nous vous proposons 8 thématiques de formation :

Etude de faisabilité – Contextualisation et expérience client – Stratégie tarifaire – Stratégie webmarketing – Site web – E-réputation – Réseaux Sociaux – Référencement

Dans ces 8 thématiques, vous trouverez plusieurs sous-thématiques de formation appelées « modules de formation ». À titre d'exemple, dans la thématique « **Site web** », vous retrouverez des modules vous permettant de tout savoir pour créer un site web, ou encore les 9 éléments incontournables pour un site web efficace et séduisant, etc.

Accès

- Espace veille
- Parcours de formation-type
- Communauté d'adhérents et chat
- Mise à disposition de contenu varié (vidéos, quiz, documents)

Module supplémentaire

- 40€ HT

Durée et fréquence

- Accès à l'outil pendant un an

Tarif

- 700,00 € HT pour un parcours

Parcours Autonome

Parcours types

Pour être au plus près de votre profil, nous avons imaginé **3 parcours-types** dans le modèle parcours « **Autonome** ». Ces parcours-types comprennent entre **15 et 20 modules** de formation prédéfinis selon le profil choisi :

Je suis un porteur de projet en reconversion professionnelle

Faisabilité :

- Comment choisir son lieu ?
- L'étude de marché
- L'étude de la concurrence
- La présentation de l'offre
- Le choix du statut juridique

Faisabilité :

- La réglementation (1/2)
- La réglementation (2/2)
- La prévisionnel d'activité (1/2)
- Le prévisionnel d'activité (2/2)

Contextualisation et expérience client :

- L'importance de la contextualisation
- L'importance de l'expérience client
- Présentation de la grille d'expérience

Stratégie tarifaire :

- Calcul du coût de revient
- Définition des tarifs
- Actionner des leviers non tarifaires

Site internet :

- Quelles options pour la création de mon site web ?
- 9 éléments incontournables pour un site web efficace et séduisant

Test final

Je suis un porteur de projet qui souhaite se préparer à l'ouverture de son établissement

Contextualisation et expérience client :

- Récap sur la réglementation
- L'importance de la contextualisation
- L'importance de l'expérience client
- Présentation de la grille d'expérience

Stratégie tarifaire :

- Calcul du coût de revient
- Définition des tarifs
- Introduction à la tarification dynamique
- Actionner des leviers non tarifaires
- Optimiser sa distribution en ligne

Webmarketing :

- Les tendances de commercialisation
- L'importance du référencement local
- Modèle de stratégie web marketing
- Présentation de Google My Business

Site internet :

- Quelles options pour la création de mon site web ?
- 9 éléments incontournables pour un site web efficace et séduisant
- Introduction au PMS

Test final

Je suis un exploitant qui souhaite se professionnaliser et développer l'activité de son entreprise

Contextualisation et expérience client :

- Présentation de la grille d'expérience

Stratégie tarifaire :

- Calcul du coût de revient
- Définition des tarifs
- Introduction à la tarification dynamique
- Actionner des leviers non tarifaires
- Optimiser sa distribution en ligne
- Fidéliser sa clientèle

Webmarketing :

- Modèle de stratégie webmarketing
- Présentation de Google My Business

Réseaux sociaux :

- Dresser des objectifs
- Créer et optimiser sa page Facebook
- Créer et optimiser sa page Instagram
- Créer et optimiser sa page LinkedIn

Site internet :

- 9 éléments incontournables pour un site web efficace et séduisant
- Faire son audit technique
- Choisir ses mots clés
- Le référencement payant

E-réputation :

- Les plateformes
- Gérer sa E-réputation
- Répondre aux avis clients
- Générer des avis clients
- Surveiller sa E-réputation

Test final

Parcours Sur-mesure

Le contenu

Vous ne vous reconnaissez dans aucun des parcours-types de l'offre parcours « **Autonome** » ? Vous souhaitez suivre des modules de formations qui ne sont pas présentes dans les parcours-types ? Pas d'inquiétude, vous pourrez choisir une offre de formation modulable : le parcours « **Sur-mesure** » permet de piocher à la carte **vingt modules parmi les 40 accessibles** sur la plateforme. Et bien sûr, nous pouvons vous guider dans votre choix !

Thématiques de formation

Nous vous proposons 8 thématiques de formation :

Etude de faisabilité – Contextualisation et expérience client – Stratégie tarifaire – Stratégie webmarketing – Site web – E-réputation – Réseaux Sociaux – Référencement

Dans ces 8 thématiques, vous trouverez plusieurs sous-thématiques de formation appelées « modules de formation ». À titre d'exemple, dans la thématique « **Site web** », vous retrouverez des modules vous permettant de tout savoir pour créer un site web, ou encore les 9 éléments incontournables pour un site web efficace et séduisant, etc.

Voir diapositive suivante

Accès

- Espace veille
- Parcours sur-mesure créé
- Communauté d'adhérents et chat
- Mise à disposition de contenu varié (vidéos, quiz, documents)

Module supplémentaire

- 40€ HT

Durée et fréquence

- Accès à l'outil pendant un an

Tarif

- 900,00 € HT pour un parcours

Parcours Sur-mesure

Etude de faisabilité

- Introduction
- Comment choisir son lieu ?
- L'étude de marché
- L'étude de la concurrence
- La présentation de l'offre
- Le choix du statut juridique
- La réglementation (1/2)
- La réglementation (2/2)
- Le prévisionnel d'activité (1/2)
- Le prévisionnel d'activité (2/2)
- Conclusion

D'autres modules à venir !

Contextualisation Expérience client

- Introduction
- Présentation de notre outil de contextualisation
- Nouveau profil client : le touriste itinérant
- Nouveau profil client : le voyageur d'affaires
- Nouveau profil client : le groupe loisirs
- Nouvelle tendance : l'insolite
- Nouvelle tendance : le tourisme de proximité
- L'importance de l'expérience
- Présentation de la grappe d'expérience
- Accueillir ses clients
- Démarche qualité
- Conclusion

D'autres modules à venir !

Stratégie tarifaire

- Introduction
- Calculer son coût de revient
- Définition de la politique tarifaire
- Introduction à la tarification dynamique
- Segmentation de la clientèle
- Activer des leviers non tarifaires
- Optimiser sa distribution en ligne
- Fidéliser sa clientèle
- Conclusion

D'autres modules à venir !

Stratégie Webmarketing

- Introduction
- Les tendances de commercialisation
- L'importance du référencement local
- Modèle de stratégie webmarketing
- Présentation de la fiche Google My Business
- Conclusion

D'autres modules à venir !

Parcours Sur-mesure

Thématiques et modules de formation

Site internet & Référencement

- Les options pour créer son site web
- 9 éléments incontournables pour un site web efficace et séduisant
- Tout savoir sur l'éco-conception
- Introduction au PMS
- Le référencement, quoi ? comment ?
- L'audit SEO
- Améliorer ses mots clés
- Utiliser les données pour son SEO
- Le netfinking
- Etablir une stratégie de contenu
- Le référencement payant (SEA)

D'autres modules à venir !

Réseaux Sociaux

- Introduction
- Dresser ses objectifs
- Connaître son public
- Quels outils choisir ?
- Définir sa ligne éditoriale
- Le planning éditorial
- Benchmark concurrents et analyse des résultats
- Créer et optimiser sa page Facebook
- Créer et optimiser sa page Instagram
- Créer et optimiser sa page LinkedIn
- Construire et gérer sa communauté
- La publicité sur les réseaux sociaux

D'autres modules à venir !

E-réputation

- Introduction
- Les plateformes qui participent à l'e-réputation
- Apprendre à s'organiser pour gérer sa e-réputation
- Répondre aux avis clients
- Générer des avis clients
- Surveiller sa e-réputation

D'autres modules à venir !

Parcours Sur-mesure

Exemple de parcours

Nous composons **VOTRE** parcours de 20 modules ensemble, selon **VOS** besoins.

On peut retrouver à l'intérieur de chaque module :

- Une **vidéo courte** (5 – 10 minutes)*
- Des **documents complémentaires** (références, pour aller plus loin, récapitulatif ou des liens supplémentaires)
- Des **quiz**

**systématiquement*

2. Présentation de notre outil de contextualisation
1 vidéo
1 quizz

6. Le choix du statut juridique
1 vidéo
1 quizz

4. Définir sa politique tarifaire
1 vidéo
1 recap

4. Modèle de stratégie webmarketing
1 vidéo
1 doc exemples

2. Options pour créer son site web
1 vidéo
1 recap

...
+15

Parcours Clés-en-main

Le contenu

Le parcours « **Clés en main** », c'est un parcours qui donne accès à **un ensemble de 20 modules de formation + 2 heures de session de coaching incluant un retour sur les outils complétés**. Vous aurez également accès à l'espace de veille et au chat. Ce parcours s'adresse à ceux qui ont besoin d'un **accompagnement plus important et individualisé**.

Accès

- Espace veille
- Parcours sur-mesure créé
- Communauté d'adhérents et chat
- Mise à disposition de contenu varié (vidéos, quiz, documents)
- 2 heures de session coaching (incluant un retour sur les outils complétés)

Durée et fréquence

- Accès à l'outil pendant un an

Tarifs

- 1200,00 € HT (**2 sessions de coaching d'une heure** comprises) pour un parcours
- **Option** : session de coaching supplémentaire 150,00 € HT



Nos formations en ligne !

Récapitulatif de chaque parcours

	Autonome	Sur-mesure	Clés-en-main
Accès Veille	Oui	Oui	Oui
Accès Communauté et Chat	Oui	Oui	Oui
Choix du contenu	-	Oui	Oui
Contenu varié (vidéos, documents, quiz)	Oui	Oui	Oui
Coaching (incluant un retour sur les outils complétés)	-	-	Oui
Tarifs	700 € HT	900 € HT	1200 € HT
Temps d'accès	12 mois	12 mois	12 mois

* Possibilité de rajouter des modules supplémentaires : 40€ le module HT

Notre équipe



Jérôme FORGET

Fondateur et gérant – Conférencier et consultant

Zones d'expertise :

- Montage de projet touristique innovant (chambres d'hôtes, gîtes, hôtels, activités de loisirs, etc)
- Définition d'une politique tarifaire
- Stratégie webmarketing et commerciale



jerome@guestetstrategy.com



+33 (0)6 78 86 19 94



Thaïs MELO

Responsable de projets marketing et formatrice

Zones d'expertise :

- Coordination des projets marketing client
- Marketing et webmarketing appliqués au tourisme
- Stratégie de contenu et SEO
- Accompagnement à la mise en place d'une stratégie tarifaire des acteurs hôteliers



Charlotte GENET

Responsable Destinations et formatrice

Zones d'expertise :

- Responsable des études de faisabilité
- Accompagnement de prestataires touristiques sur leur lancement et développement de projets
- Marketing et webmarketing appliqués au tourisme
- Responsable RSE de Guest & Strategy

Notre équipe



Julie ROUSSEL

Chargée marketing clients

Zones d'expertise :

- Community management
- Marketing et webmarketing appliqués au tourisme
- Stratégie de contenu et SEO



Amélie CHAUVIN

Chargée d'études et formatrice

Zones d'expertise :

- Accompagnement de prestataires touristiques sur leur lancement et développement de projets
- Bonification de l'expérience client et fidélisation
- Business Plan / Entrepreneuriat touristique



Léo BOUCHÉ

Chargé marketing junior

Zones d'expertise :

- Community management
- Marketing digital
- Création de contenu (visuels et vidéos)