



Référentiel des métiers de l'Office de Tourisme du Futur

DATE D'EMISSION : 26/02/2021

FICHE METIER

DESIGNER ET COACH D'EXPERIENCES

FINALITES DU METIER :

Le coach d'expériences a pour finalité d'intervenir avant, pendant et après un séjour touristique pour faire vivre une expérience unique aux visiteurs et clients de son territoire/sa destination. Fort de sa connaissance précise de l'offre innovante en tourisme et en loisirs sur son territoire, il joue un rôle de médiateur en créant de nouvelles offres et de nouveaux services et en adaptant ses propositions aux publics afin de leur garantir un bénéfice émotionnel et une expérience unique très qualitative. Très réactif en matière d'e-réputation, il est également garant de la bonne communication sur le territoire en matière de qualité d'expériences vécues par les clients. Ses liens avec de nombreux acteurs locaux et son expertise technique lui permettent de diversifier les parcours clients et de mieux répartir les flux de consommation dans l'espace et dans le temps. Son potentiel vendeur permet de développer l'économie touristique à forte valeur ajoutée dans l'intérêt des acteurs locaux. In fine, son activité vise à renforcer la légitimité de l'Office de Tourisme comme tiers de confiance.

MISSIONS ET ACTIVITES PRINCIPALES :

Animer la mise en œuvre du marketing de séjour :

Assure une veille permanente afin de détecter les besoins clients,
Sélectionne des offres de produits/loisirs et des services expérientiels (parmi l'offre existante), selon leur pertinence et leur caractère innovant,
Elabore ou incite à élaborer des offres de produits/loisirs ou des services expérientiels adaptés aux besoins de consommation ou innovants (lieux de visites insolites, expériences immersives à l'Office de Tourisme, services de welcomers, produits vitrines, expériences client innovantes...),
Négocie les conditions de faisabilité avec les acteurs touristiques du territoire ou en interne à l'Office de Tourisme,

Met en forme et valorise les offres et services proposés (fiches techniques, argumentaires produits, testimoniaux visuels...) et les transmet en interne,
Identifie et évalue la qualité d'expérience clients vécue sur le territoire,
Contrôle et anime l'e-réputation (sites web de l'Office de Tourisme et des socioprofessionnels),
Assure le suivi des relations clients en mettant l'accent sur la communication numérique post séjour auprès des différentes communautés concernées.

Favoriser la transmission d'expériences :

Identifie et personnalise les besoins clients avant ou pendant un séjour,
Propose des services sur mesure augmentant la valeur ajoutée des séjours (services de conciergerie, d'assistant touristique, d'accueil VIP, services d'informations personnalisées avant et pendant le séjour...),
Diffuse et assure la promotion d'offres et de services expérientiels adaptés aux profils des publics selon différents modes de communication, notamment numériques (chatbot, textos, click and talk, supports numériques d'accueil, outils de traduction instantanée...), de façon orale et sous format print,
Intègre ou fait intégrer l'offre expérientielle à l'acte de renseignement,
Actualise les données recueillies sur les clients (GRC).

Commercialiser les services et les expériences de séjour :

Persuade les publics d'acquérir des offres expérientielles,
Prépare la vente en direct et en ligne des services et des offres expérientielles,
Anime les ventes en interne (information, formation, réunions...),
Assiste le cas échéant sur les questions d'immédiat après-vente,
Assure une médiation clients/acteurs locaux (en cas d'écarts avérés de qualité d'expérience client sur le territoire).

MISSIONS ET ACTIVITES COMPLEMENTAIRES :

Peut être amené à :

Assurer aux visiteurs une expérience immersive sur le territoire :

Guider les publics pour leur faire vivre une expérience fortement immersive,
Informers les publics des offres expérientielles complémentaires sur le territoire,
Inciter à l'achat d'offres additionnelles en direct et via les outils numériques mobiles (tablette, smartphone...).

Participer à la réflexion ou à la mise en œuvre d'expériences au sein de l'Office de Tourisme, en lien éventuel avec des scénographes ou architectes d'intérieur (dans le cas de travaux d'aménagements spécifiques des locaux).

COMPETENCES REQUISES :

Connaissances :

Tourisme expérientiel
Offre et demande sur le territoire

Comportements et valeurs spécifiques à certaines cibles de publics (filiales spécifiques, touristes de pays émergents, buyer personas...)
Méthodologie de design de services
Services de conciergerie
Webmarketing
Système GRC
Techniques de conseil en séjour expert
Techniques de guidage immersif

Savoir-faire :

Marketing de séjour
Montage de produits et de services touristiques
Techniques de vente directe et numérique (si vente effective)
Techniques de communication numérique (création, diffusion et animation de contenus multimédias, accueil numérique, outils de réservation...)
Gestion de la satisfaction client
Analyse d'avis clients et animation de l'e-réputation
Communication en langues étrangères (oral et/ou outils de traduction instantanée comme Google Voice ou Amazon's voice...)
Conduite de clients en situation immersive
Techniques de veille
Animation d'équipe

Capacités :

Faculté d'analyse, discernement
Curiosité
Faculté d'innovation / créativité
Pragmatisme
Capacités relationnelles (empathie, sociabilité)
Pédagogie, diplomatie
Adaptabilité, réactivité
Capacité de persuasion et de conviction

FACTEURS D'EVOLUTION POTENTIELS :

Les évolutions technologiques et numériques dont l'intelligence artificielle vont bousculer les moyens de médiation et les capacités d'immersion. Le développement de l'intelligence artificielle aura des répercussions sur le conseil auprès du public, incitant à l'évolution de l'expertise apportée par le conseil en séjour.

Partant de ces hypothèses, le designer et coach d'expériences peut compléter l'intelligence artificielle disponible en favorisant la médiation auprès des publics (évolution potentielle du métier de conseil en séjour expert).

Par ailleurs, le métier dépendra de l'évolution des nouveaux marchés touristiques émetteurs, des tendances de la demande touristique et sociétale, des tendances et modes d'achat, ainsi que de l'évolution de l'offre sur le territoire et des expériences concurrentes. Le positionnement des OTA (Online Tourism Agency) sur la commercialisation des expériences (Airbnb expériences ...) et le développement des outils de réservation type place de marché peuvent se révéler également challengeant pour le métier.

CONDITIONS ET MOYENS D'EXERCICE :

Le designer et coach d'expériences est amené à intervenir autant à distance (travail numérique en back office, design de services), qu'en face client (accueil à l'Office de Tourisme, accueil numérique, accueil hors les murs, guidage sur le terrain...) et en interne

(formation des conseillers en séjours expert). Demandant une forte réactivité, le métier est particulièrement adapté à une situation de travail en mobilité.

Le métier intègre des déplacements sur le territoire (liens professionnels, captage photo-vidéo, détection de lieux et d'activités insolites ...) et l'usage d'outils numériques et technologiques (drones, Google voice, matériel de capture photo, vidéo, go pro, outils de réalité augmentée, casque VR ...).

Il peut être spécialisé en expertise d'une filière spécifique d'activité touristique ou dans l'accueil de certaines clientèles émergentes.

RISQUES PROFESSIONNELS LIES AU METIER :

Pas de risques spécifiques.

CONDITIONS D'ACCES AU METIER :

Niveau de diplôme :

Diplôme d'études supérieures marketing, commerce, multimédia, tourisme.

Formation, parcours professionnel :

Le coach d'expérience est l'évolution du cœur de métier de conseiller en séjour expert. Les métiers de chargés de projets et tourisme, community manager, chargés de mission marketing, de production touristique ou les guides touristiques peuvent également s'orienter vers cette spécialisation.

LIENS FONCTIONNELS ET RELATIONNELS :

Liens et réseaux professionnels :

En interne : direct(eur/riche), coordinateur des accueils, conseil en séjour, chargé de projets et tourisme, chargé de promotion (information et vente), pilote d'attractivité data miner (récolte de données) et développeurs d'écosystèmes (relations socioprofessionnels ou welcomers).

En externe : visiteurs et clients, prestataires, welcomers et experts locaux, scénographes, architectes d'intérieur.

METIERS CONNEXES / MOBILITE :

Designer de services

Assistant personnel

Coach touristique, coach voyages

LIENS AVEC LES TRAVAUX DE LA FR. OT REGION SUD SUR LES METIERS DU FUTUR :

Activités prospectives :

A1 A2 A3 A5 A6 A7

C2 C3

D4