


Optimisez l'accueil touristique avec l'Intelligence Artificielle !

 **14 heures**



2 jours en présentiel

Dans un contexte où les attentes des visiteurs évoluent vers davantage de réactivité, de personnalisation et de disponibilité, les professionnels de l'accueil touristique doivent répondre à des demandes toujours plus nombreuses, variées et immédiates. L'intelligence artificielle générative constitue aujourd'hui un levier concret pour renforcer la qualité de l'information, optimiser le traitement des sollicitations et recentrer les équipes sur la relation humaine.

Cette formation vise à permettre aux acteurs de l'accueil touristique de maîtriser des outils d'IA directement applicables à leurs missions : production de contenus, assistance à la réponse client, automatisation des tâches répétitives et création de solutions d'accueil augmentées (bots, guides personnalisés, supports multimédias).

Conçue comme un parcours très opérationnel, elle s'appuie sur un projet fil rouge permettant à chaque participant de construire, tester et déployer des usages responsables de l'IA au service de la performance, de l'expérience visiteur et de l'authenticité de l'accueil touristique.

INTERVENANTS

Jean Jérôme DANTON, consultant et formateur expert en marketing territorial et intelligence artificielle. Fondateur de KiXiT Consulting, il accompagne les destinations touristiques dans leur stratégie de communication responsable et leur transition numérique.

LES OBJECTIFS

- Maîtriser les outils d'IA pour améliorer l'accueil et l'information touristique.
- Automatiser les tâches répétitives pour se concentrer sur l'accueil personnalisé.
- Utiliser l'IA pour créer des contenus touristiques attractifs et personnalisés.
- Intégrer l'IA de manière éthique et responsable dans les pratiques touristiques.



Tout au long du parcours l'accent sera mis sur vos activités ou des situations liées au domaine professionnel.

Cette formation ne constitue pas une simple sensibilisation mais permet l'acquisition de nouvelles compétences techniques transformant les modes de fonctionnement. Très opérationnelle vise à transmettre aux professionnels de l'accueil touristique une maîtrise technique pointue de l'IA générative. En manipulant du début à la fin, ils monteront rapidement en compétence pour exploiter ces outils de façon experte et éthique au service de leur performance.

PROGRAMME

JOUR 1 : MAITRISER LES FONDAMENTAUX TECHNIQUES DE L'IA GENERATIVE

PARTIE 1 : INTRODUCTION A L'IA GENERATIVE POUR LE TOURISME

Théorie & Questions-réponses

- Tour de table, état des lieux des usages de l'IA et des attentes concernant la formation.
- Panorama des cas d'usage de l'IA dans l'accueil touristique.
- Projet fil rouge : définition du projet individuel d'amélioration de l'accueil touristique à réaliser de A à Z en exploitant l'IA pendant la formation.

PARTIE 2 : PRISE EN MAIN DES OUTILS

Prise en main, Ateliers pratiques & Questions-réponses

- Configuration de l'environnement technique : création de comptes, installation d'extensions, paramétrages.
- Focus prompt : techniques avancées pour interagir efficacement avec l'IA.
- Atelier pratique : générateur de textes (descriptif APIDAE, stratégies, argumentaire commercial, présentations...), en lien avec le fil rouge.

PARTIE 3 : PRODUCTION DE CONTENUS VISUELS

Ateliers pratiques & Questions-réponses

- Atelier pratique : génération de vidéos de présentations, de voix pour de l'audio-guide et de musique d'ambiance, en lien avec le fil rouge.
- Retoucher, éditer, monter, post-traiter ses contenus avec l'IA.
- Gérer les droits d'auteur et mentions légales des contenus générés.

PARTIE 4 : MESURER ET ANALYSER AVEC L'IA – 1H

Ateliers pratiques & Questions-réponses

- Exploiter la data avec l'IA : méthodes et outils.
- Atelier pratique : analyser sa e-réputation et faire de la veille avec l'IA, en lien avec le fil rouge.
- Analyser un tableau de bord et obtenir des préconisations avec l'IA.

JOUR 2 : INTEGRER L'IA DANS SA STRATEGIE DE COMMUNICATION

PARTIE 5 : RECHERCHE D'INFORMATION AVEC L'IA – 2H

Ateliers pratiques & Questions-réponses

- Atelier pratique : utiliser l'IA pour rechercher des informations touristiques (hébergement, restauration, activités, etc.).
- Atelier pratique : créer un guide personnalisé pour répondre aux demandes d'un client.
- Meilleures pratiques et limites éthiques de l'IA dans la recherche d'information.

PARTIE 6 : REPONSE AUX DEMANDES CLIENTS AVEC L'IA ET CREATION D'UN BOT – 3H30

Ateliers pratiques & Questions-réponses

- Atelier : utiliser l'IA pour personnaliser les réponses aux demandes spécifiques des clients.
- Atelier pratique : utiliser l'IA pour la formation des saisonniers au conseil avisé
- Atelier pratique : concevoir un bot IA pour automatiser les tâches d'accueil (informations, ...).
- Automatisation des réponses aux demandes récurrentes avec l'IA.

PARTIE 7 : CONCLUSION – 1H30

Ateliers pratiques & Questions-réponses *

- Préparation du pitch du projet fil rouge avec l'IA.
- Pitcher son projet devant le groupe.

SUIVRE LA FORMATION

→ TOUT AU LONG DU PARCOURS

- Alternance d'apports techniques et d'ateliers pratiques sur des situations réelles d'accueil et d'information visiteurs
- Prise en main progressive des outils d'IA : rédaction, visuels, audio/vidéo, analyse de données et e-réputation.
- Mise en application directe : personnalisation des réponses clients et conception d'un bot IA pour automatiser les demandes récurrentes.

→ RESULTATS ATTENDUS

- Maîtriser les fondamentaux de l'IA générative appliqués à l'accueil touristique.
- Produire des contenus touristiques personnalisés (textes, visuels, audio) de manière efficace et conforme.
- Automatiser certaines tâches d'accueil pour renforcer la disponibilité des équipes sur la relation humaine.
- Concevoir un bot ou un système de réponses assistées pour traiter les demandes fréquentes des visiteurs.
- Intégrer l'IA dans ses pratiques de

PUBLIC

Les professionnels de l'accueil dans les offices de tourisme

PRÉREQUIS

Aucun

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Formation en présentiel reposant sur une pédagogie active et participative, combinant apports méthodologiques et mise en application immédiate.

Les participants travailleront à partir d'études de cas, d'ateliers pratiques et de mises en situation, avec prise en main d'outils spécifiques tout au long de la session.

Un support pédagogique numérique sera remis à l'issue de la formation.

APPROCHE TECHNIQUE

Salle dotée d'une connexion Wi-Fi fiable, de prises électriques, d'un paperboard et d'un vidéoprojecteur ou grand écran.

Les participants sont invités à utiliser leurs propres ordinateurs ou tablettes pour un apprentissage plus concret (et plus écologique).

PRÉCONISATIONS DE CONDITIONS DE RÉUSSITE

- Le questionnaire de préformation ne préjuge pas de l'atteinte des objectifs du stagiaire qui dépend, entre autres, des capacités d'apprentissage de chacun.
- La régularité du suivi des interventions.

SUIVI DE LA FORMATION

Un conseiller formation à l'écoute tout au long du programme.

Un suivi global maîtrisé du dossier administratif avec une assistante dédiée.

MODALITÉS

INSCRIPTION	SUIVI	ÉVALUATION
En amont de la formation : Un questionnaire de positionnement 10 jours avant la formation permet de déterminer les objectifs de formation et de valider l'inscription.	Feuille d'émargement reprenant les dates et les durées de chaque séance de formation. Remise d'une attestation de fin de formation.	Pendant la formation : Évaluation formative en continu Exercices pratiques notés sur grille. Soutenance éclair (plan éditorial). A la fin de la formation : un test d'évaluation des acquis Remplissage d'un questionnaire de satisfaction.

INFORMATIONS PRATIQUES

DATES DE FORMATION

- 2 jours de formation (14h)
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h

LIEU DE FORMATION

Dans vos locaux : à définir précisément

ACCUEIL dans nos locaux



Notre site est accessible aux personnes en situation de handicap et accueillent tous les publics lors des temps de formation présentiels.

En cas de besoins spécifiques, vous avez la possibilité de **vous faire accompagner par notre Référent handicap** et ainsi organiser votre venue dans les meilleures conditions.

- Maria QUAGLIA - 04 58 340 010 / @ : m.quaglia@ot73smb.fr

NOUS CONTACTER



OT 73 SAVOIE MONT BLANC

formation@ot73smb.fr - 04 58 340 010 - : www.ot73smb.fr

Votre interlocuteur : QUAGLIA Maria

Chambéry, Le 28/01/2026. Validité de la proposition : 6 mois.

Règlement intérieur formations OT73 Savoie Mont Blanc consultable sur : www.ot73smb.fr

OFFICES DE TOURISME 73 SAVOIE MONT BLANC

Bâtiment Evolution - 25 rue Jean Pellerin - 73000 Chambéry

Tél : 04 58 34 00 10 - Courriel : contact@ot73smb.fr - Site web : www.ot73smb.fr

« Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 84 73 02144 73 auprès du préfet de région
Auvergne-Rhône-Alpes »

Code APE : 7990Z – N° SIRET : 307 013 011 00043

INDICATEURS DE SATISFACTION (Enquête réalisée auprès de nos apprenants sur la base de la formation de la même thématique en 2025 avec un taux de retour de 52%)

95 %
Taux de satisfaction global

95,5 % des participants déclarent la qualité
des méthodes pédagogiques utilisées "très
satisfaisante" ou "satisfaisante"

96 %
Des participants déclarent que la formation a
répondu à leur attentes