

Option 765a Tourisme de sports et de santé

Hes·SO VALAIS WALLIS
Haute Ecole de Gestion & Tourisme
Hochschule für Wirtschaft & Tourismus

Projet de semestre - Semester Projekt



Agenda du jour



- Retour sur vos «customer journey» + Administration
- Informations concernant
 - La suite du projet
 - Le contenu de l'analyse
 - Le rendu attendu
- Organisation et planification du suivi de projets



Objectifs d'apprentissage



- Répondre à une problématique venant de la pratique professionnelle
- Travailler en équipe / Co-créeer
- Gérer un projet
- Exercer la méthode du travail scientifique
- Appliquer des concepts théoriques à un cas pratique

Objectif du travail



Mandat d'Energy Bike District:

- Analyser l'offre «E-BIKE» du district
- Connaître le produit actuel, évaluer les attentes des prestataires et les besoins des clients
- Comparer le district avec d'autres destinations similaires offrant un produit «E-BIKE»
- Proposer un «nouveau» package touristique incluant l'E-Bike
- Rédiger un rapport écrit pour le mandant
- Présenter les principaux résultats de l'analyse et défendre vos propositions devant un jury

Méthodologie et étapes



- Customer journey sur les parcours E-Bike proposés; observation qualitative de l'infrastructure / du produit actuel
 - Elaboration des dossiers contenant les étapes avec le détail et vos remarques
- Entretiens qualitatifs avec les prestataires
 - Retranscription des interviews
- Analyse de best practice, benchmarking, sur la base de données secondaires
- Analyse des données, résultats, propositions, rédaction, etc.

Benchmark



Chaque groupe devra:

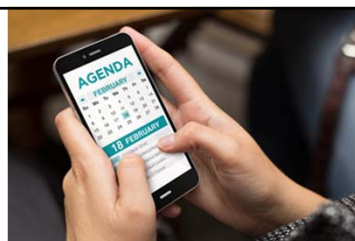
- Effectuer une sélection d'environ 5 destinations similaires au district de Sierre et qui pourraient être prises en compte pour le benchmark
- Parmi ces 5 destinations en choisir 2 qui seront prises en compte et justifier les raisons du choix de ces destinations
- Me transmettre pour le 07.10 le nom des destinations prévues et lors du coaching du 08.10, je passerai dans les groupes pour valider (but: pas tous les mêmes destinations)
- Après validation, effectuer l'analyse des offres sur la base de critères déterminés et établir la comparaison/les recommandations

Interviews



- Chaque groupe devra effectuer 1-2 interviews avec des prestataires
- Le but de ces interviews est de:
 - Comprendre les attentes des prestataires
 - Demander s'il peut vous transmettre des statistiques ou des informations concernant sa clientèle (E-Biker, Biker ou autre), l'évolution
 - Connaître l'opinion du prestataire par rapport à sa clientèle, ses produits, l'offre générale, la collaboration avec d'autres prestataires
 - Sonder son intérêt par rapport à des collaborations possibles et au développement de packages
- Avant d'effectuer l'entretien:
 - S'informer sur l'offre complète et le prestataire
 - Préparer un canevas d'entretien

Planification



Toutes les informations concernant le projet se trouvent sur
Cyberlearn: FTO_765a

Travail de groupe / Coaching:

En principe, lundi après-midi 13h30 – 16h00

Selon dates annoncées

Différentes échéances obligatoires

Echéances

Liste des destinations pour le benchmark

7 octobre 2019 16h00 sur Cyberlearn

Customer Journey (2 dossiers)

8 octobre 2019 16h00 sur Cyberlearn

Plan de travail / répartition des tâches / ébauche de table des matières

15 octobre 2019 16h00 sur Cyberlearn

Interviews et retranscription

5 novembre 2019 16h00 sur Cyberlearn

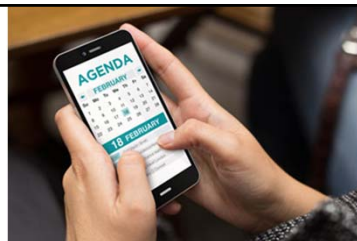
Rapport écrit

Lundi 2 décembre 2019 à 16h00, version électronique (pdf) sur Cyberlearn

Mardi 3 décembre 2019, 2 exemplaires papier pour les mandants

Présentation

Mardi 3 décembre 2019, selon plan de passage annoncé ultérieurement



Dates des coachings

Lundi 09.09.2019: Lancement du projet

Mardi 10.09.2019: Customer Journey + Coaching (Sandra)

Lundi 16.09.2019: Coaching

Lundi 23.09.2019: Customer Journey + Coaching (Sandra)

Lundi 30.09.2019: Coaching

Mardi 08.10.2019: Validation Benchmark + Coaching

Lundi matin 14.10.2019: Coaching

Mardi 22.10.2019: Coaching

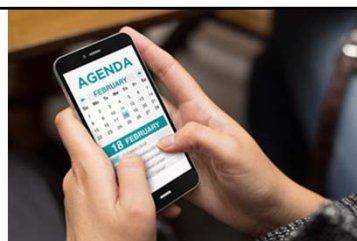
Lundi 28.10.2019: Feedback plan et ébauche + Coaching

Lundi 04.11.2019: Coaching

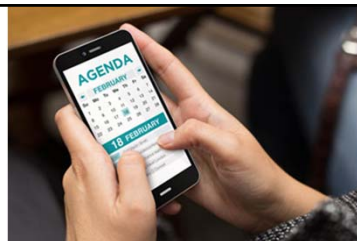
Lundi 11.11.2019: Coaching

Mardi 19.11.2019: Coaching

Lundi 25.11.2019: Coaching



Organisation des coachings



Contenu:

- Brèves infos / rappels
- Réponses aux questions générales
- Feedback / Retour sur échéance
- Travail en groupe et coaching par groupe

Lundi en principe en SUM tous les groupes ensemble

Mardi 2 petites salles: répartition:

- 301 = Groupes 1, 2 et 5 et 302 = Groupes 3, 4 et 6
- Je passerai dans les 2 salles pour le coaching par groupe

