

Option 765a Tourisme de sports et de santé - Projet de semestre

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

Les étudiants devront prendre le rôle d'un groupe d'experts de la branche, actifs dans le conseil en management touristique et spécialisés dans les produits touristiques de sports et de santé. Ils vont donc avec un regard externe répondre à une problématique d'un mandant et lui livrer leurs conseils avisés. Ils devront gérer leurs ressources pour arriver à livrer à leur client les analyses demandées et surtout lui apporter des solutions innovantes et réalisables ! Les buts du travail sont :

- Répondre à une problématique venant de la pratique professionnelle
- Travailler en équipe / Co-crée
- Gérer un projet (priorités, délais, répartition du travail)
- Exercer la méthode de travail scientifique (se préparer au TB !)
- Appliquer les concepts théoriques vus en cours (765a, mais aussi 701 à 704) à un cas pratique

OBJECTIFS DU TRAVAIL

Vous êtes mandatés par Energy Bike District pour :

- Analyser l'offre E-Bike dans le district de Sierre, afin de pouvoir proposer des améliorations et développer un nouveau package touristique.
- Analyser l'offre d'un point de vue qualitatif à travers des observations personnelles, puis des entretiens avec les prestataires, afin de tenir compte de leurs attentes dans les propositions d'améliorations. Pour réaliser cette analyse, différents outils (tools) seront utilisés (Customer Journey Map, Blueprint, ...)
- Etablir un profil de l'E-biker à l'aide des données récoltées par l'application.
- Comparer l'offre avec une destination proposant le produit E-bike (Benchmarking – Best Practice)

CUSTOMER JOURNEY

Reportage de votre expérience sur le terrain. Par groupe, vous devez remettre 2 dossiers de vos « customer journey » effectués. Ces rapports doivent contenir :

- Les différentes étapes que vous avez identifiées.
- Pour chaque étape, les observations que vous avez effectuées et les verbatims des personnes rencontrées (autres clients, prestataires, etc.) ou vos analyses personnelles.
- Pour chaque étape, un reportage photo pour illustrer vos observations et analyses.
- Lorsque c'est pertinent une analyse détaillée de la problématique rencontrée (photo avec commentaire et illustration)
- Une brève analyse de satisfaction de votre expérience.
- Un tableau de synthèse, comprenant pour chaque étape les actions clients, les prestataires influençant l'action client, l'usage ou la satisfaction et les témoignages.
- Recommandations d'action pour améliorer l'offre

RAPPORT ECRIT

Forme : respect du guide des travaux écrits de la HEG – environ 25 pages par dossier (de l'introduction à la conclusion)

Exigences et critères d'évaluation :

- Forme : respect du guide de présentation et des consignes, ainsi que rédaction adaptée (adressée au mandant).
- Méthodologie : problème clairement posé, choix et utilisation de la méthode, documentation récoltée suffisante et variée (**dont au min. 1 ouvrage de référence et 2 articles scientifiques**)
- Argumentation : utilisation judicieuse des informations récoltées (présentation, description et interprétation), faits et chiffres corrects, développement cohérent et rigoureux.
- Apport/résultats du travail : apporte une valeur ajoutée aux mandants, recommandations utiles, réalistes et innovantes, justification et détails des meilleures solutions
- Maîtrise du sujet : traitement cohérent des informations, logique de développement, exhaustivité

Contenu :

Bref rappel du mandat et des objectifs du travail, revue de littérature, brève explication de la méthodologie utilisée pour atteindre les résultats, présentation, description et interprétation des données, recommandations. Le travail doit contenir les éléments suivants de manière détaillée :

- Analyse de l'offre actuelle dans l'optique de la création de votre package, en intégrant les besoins des clients (potentiels) et les attentes des prestataires
- Profil de l'E-biker établi à l'aide des données récoltées et reçues via l'application et les prestataires.
- Benchmark avec d'autres destinations : Sélectionner 2 destinations dont le produit touristique « E-Bike » génère beaucoup de revenu, est original / innovant ou est reconnu dans le domaine. Justifier votre choix parmi les destinations que vous avez envisagées et comparer les produits et les offres avec ceux du district de Sierre. Utiliser les données récoltées de manière judicieuse, afin d'en dégager des éléments marquants et des recommandations adaptées et justifiées.
- Solutions d'améliorations par rapport à l'offre actuelle (détaillez les recommandations qui ressortent des dossiers du Customer Journey)
- **Une** nouvelle offre touristique (Package) liée à l'E-Bike, adéquate par rapport au terrain, aux besoins des utilisateurs et des prestataires. La proposition doit contenir le produit complet d'A à Z (Produit/Prix/Promotion/Place, jusqu'au concept marketing).

Méthodologie :

- Observation qualitative de terrain / Customer Journey
- Interviews qualitatives auprès des prestataires
- Benchmarking

L'étude sur le terrain (field research) sera complétée par une recherche secondaire (desk research, analyse de données existantes), que vous devrez faire par vous-même en consultant des bases de données, de la littérature et autres documentations. Ces données seront analysées, commentées, comparées et exposées dans le rapport écrit.

Remarque : Les dossiers complets des customer journey ne doivent pas être remis dans le travail écrit. Cependant les recommandations émises succinctement dans les dossiers de Customer Journey devront être développées en détails dans le travail final.

PRESENTATION ORALE

Une présentation de 12 minutes par groupe aura lieu à la fin du projet.

A la fin de chaque présentation 12 minutes sont à disposition pour les questions du jury, mais aussi des paires. Chaque membre du groupe doit pouvoir répondre aux questions.

Exigences et critères d'évaluation :

- Respect des consignes et du timing, implication du groupe
- Présentation adaptée au public, vivante et compréhensible
- Contenu cohérent avec le travail écrit, sans pour autant répéter le travail. Il faut défendre votre travail et vos idées et montrer au mandant la plus-value de votre réflexion!