

Initiation à l'usage des IA pour les Conseillers en Séjour

1 jours 7,00 heures

Programme de formation



FORMATIONS TERRITOIRE

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

INITIATION À L'USAGE DES IA POUR LES CONSEILLERS EN SÉJOUR



Les formations qui envoient du bois, by Id-rezo



Mise à jour : 24/10/2025

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation vise à **comprendre les fondamentaux et l'écosystème des IA génératives** appliquées à la relation-client et au métier de Conseiller en séjour.

Elle a pour but également de **permettre aux participants de prendre en main les IA génératives** afin d'exécuter efficacement les tâches quotidiennes d'un Conseiller en séjour.

Les stagiaires seront en mesure d'**identifier les outils les plus utiles** pour leur fonction, ce qui leur permettra d'améliorer leur efficacité et leur réactivité face aux demandes des visiteurs.

En fin de formation, les participants auront acquis des compétences pratiques et théoriques sur l'utilisation des IA, leur permettant de transformer leur approche de la relation client.

Objectifs évaluable :

- Comprendre les fondamentaux et l'écosystème des IA génératives appliquées à la relation-client et au métier de Conseiller en séjour
- Prendre en main les IA génératives pour exécuter efficacement des tâches quotidiennes d'un Conseiller en séjour



PROGRAMME DE LA FORMATION

Jour 1 matin

Introduction à l'IA appliquée à l'accueil touristique

L'écosystème des IA qui vont impacter le métier de conseiller en séjour

- Présentation et définitions : IA ; IA générative ; prompt ; biais ; hallucination
- Fonctionnement de base des IA génératives

Identifier les mutations à l'œuvre dans les usages client / métiers accueil

Côté clients :

- Évolution de la recherche d'informations touristiques sur le web : du moteur de recherche au moteur de réponse
- Nouvelles attentes en matière de personnalisations, d'assistance temps réel, de disponibilité des services, de précision, de multilinguisme, ...
- Focus sur les assistants de préparation de séjour : Mindtrip ; Wonderplan ; AskLayla ; ...

Côtés professionnels : Focus métiers : quels usages concrets pour un conseiller en séjour ?

- Sur les fonctions de back-office
- Sur l'accueil en face-à-face ou à distance

Cas d'usage inspirants et benchmark des meilleures pratiques en matière d'accueil, d'information et de relation client :

- Chatbots, Voicebots, FAQ dynamiques, assistants IA, traduction multilingue

Panorama des IA génératives les plus « utiles & pertinentes » au métier de Conseiller en séjour :

Focus sur ChatGPT :

- Interface & paramètres de base,
- Custom instructions : comment “former” ChatGPT à parler comme un conseiller en séjour ?
- Fonctionnalités : Projet, Canvas et GPT's

Atelier pratique : Découverte, prise en main et paramétrage de ChatGPT

Focus sur les moteurs de réponse : Recherche classique et recherche profonde

- ChatGPT Search ; Perplexity ; Gemini ; Copilot

Atelier pratique : découverte et tests de plusieurs scénarios de recherche

Focus sur une notion importante : La base de connaissance

- Qu'est-ce qu'une base de connaissance ?
- Pourquoi est-ce important dans la perspective de l'usage de l'IA pour le Conseil en séjour ?
- Case studies et présentation des solutions possibles pour le Conseil en séjour
 - NotebookLM
 - Custom GPTs
 - Chatbase ; ChatDOC

Introduction au prompt engineering :

Principes de base et techniques pour construire des prompts efficaces :

Analyse d'une structure de prompt idéale pour les IA génératives de textes :

- Les différents types de prompts.
- Les composantes d'un « bon prompt ».
- Focus sur l'importance de la structure du prompt et du choix des « variables ».

Focus prompts simples

Atelier pratique : découverte des multiples usages des prompts simples

Focus prompts élaborés

Atelier pratique : découverte et usage des prompts élaborés

Véracité et biais des résultats : exemples d'hallucination et bonnes pratiques à mettre en œuvre.

Jour 1 après-midi

Usage pratique de ChatGPT en fonction du contexte et de ses objectifs professionnels

(uniquement des ateliers pratiques : les stagiaires choisissent leurs ateliers)

Ateliers pratiques:

- Générer des Customs Instructions pour le Conseil en séjour
- Effectuer une recherche profonde pour la connaissance client ou la connaissance de l'offre
- Programmer des veilles automatiques & alertes locales
- Traduction d'un texte touristique
- Répondre à un email de demande d'information
- Répondre à une réclamation client
- Analyse des avis client (simple)
- Générer un descriptif à partir d'une image (GPT4)
- Générer une FAQ - Foire Aux Questions
- Réécrire un texte en FALC (Facile à Lire et à Comprendre)

Mise à disposition de fiches techniques (fiches Prompts) pour chaque atelier.

PUBLIC VISÉ

- Agent d'accueil
- Conseiller en séjour
- Responsable Accueil

PRÉREQUIS

- Une certaine aisance avec l'usage des outils web
- **Vous devez avoir ouvert un compte chez <https://openai.com/> pour un usage de ChatGPT** (un compte payant est conseillé pour un accès à ChatGPT5 [coût 20\$/mois]. Son usage vous permet d'obtenir des réponses plus élaborées et un accès moins limité)
- Avoir un compte sur Perplexity IA
- Avoir un compte Google actif (personnel ou professionnel) pour accès à Gemini

MODALITÉS D'ORGANISATION ET DÉLAIS D'ACCÈS

Modalités d'organisation :

Formation pouvant être réalisée en présentiel ou à distance, en petit groupe de 12 maximum

- En présentiel :
 - dans nos locaux (646 rue Marius Petipa 34080 Montpellier) ou
 - dans toute autre salle mise à disposition par l'entreprise bénéficiaire et qui réponde aux exigences de bon déroulement de la formation (reportez-vous à l'email de convocation).
- En distanciel : mise à disposition d'une salle de visioconférence permettant de visualiser les supports et outils de formation, de voir et d'entendre le formateur et d'interagir avec lui/elle. Le logiciel utilisé est Teams ([aide disponible ici](#)).

Accès à la formation :

- En Intra : des dates sont proposées tout au long de l'année sur demande, dans des sessions jusqu'à 15 collaborateurs.
- En Inter : les sessions seront confirmées à partir de 6 participants engagés minimum, la session sera confirmée à J-7. Il est toujours possible de rejoindre une session INTER confirmée jusqu'à 48 heures avant la première session.

Matériel pour participer à une session de formation :

- En présentiel : apportez votre ordinateur portable avec chargeur, une connexion Internet wifi sera mise à disposition.
- En distanciel : vous devez disposer d'un ordinateur, d'une connexion Internet haut débit (supportant une séance visio), un casque audio est également recommandé pour plus de confort.
- **NB : En fonction de la thématique de la formation, prévoyez les accès aux outils et plateformes de votre entreprise nécessaires depuis votre ordinateur.**

Accueil des personnes en situation de handicap :

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour en savoir plus cliquer [ICI](#) ou contactez notre référent handicap.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Support : le formateur/la formatrice utilisera un support powerpoint pour la partie théorique, qui sera transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation
- Outils : le formateur/la formatrice utilisera des outils qu'il/elle aura conçus dans le cadre de ses missions de conseil et de formation. Ils seront au format word, excel ou powerpoint et seront transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation. L'utilisation d'outils en ligne gratuits est également possible.
- Training : les stagiaires seront invités à utiliser durant la formation les méthodes et outils transmis par le formateur/la formatrice
- Bonnes pratiques : des cas réels et concrets seront présentés aux stagiaires pour en analyser les meilleures pratiques pour s'inspirer

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

- La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs.
- La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation déjà abordés.
- L'atteinte des objectifs pédagogiques est évaluée à la fin de chaque formation. Cette évaluation est réalisée par l'envoi de deux questionnaires : l'un immédiatement après la fin de la formation, l'autre dans un maximum de 6 mois.
- Suivi/conseil des stagiaires à 6 mois.

VOTRE FORMATRICE OU VOTRE FORMATEUR

Jean-Patrick MANCINI

Consultant indépendant

Jean-Patrick MANCINI est consultant et formateur, **expert en stratégie marketing et digitale pour le tourisme, déploiement de l'intelligence artificielle et conception de Schémas d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI)**. Il conçoit et met en œuvre des projets de développement touristique et d'intégration de l'IA auprès d'acteurs institutionnels (OT, CDT, CRT, Atout France, Relais Territoriaux d'ADN Tourisme) et privés.

Auparavant **Directeur de la Fédération Régionale des Offices de Tourisme de la Région Sud**, il a piloté l'un des plans de transformation digitale les plus ambitieux du réseau durant le « virage numérique » du tourisme (2010-2020) : budget et effectifs formés multipliés par quatre (200 à près de 900 stagiaires/an), et 160 000 euros investis dans les travaux de l'Office de Tourisme du Futur.

Son activité s'appuie aujourd'hui avant tout sur **une pratique de terrain intensive et continue** : il conduit chaque année des missions de conseil et d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) pour des destinations touristiques, portant sur l'audit et la refonte d'écosystèmes digitaux, la stratégie de contenu multicanal et la conception de SADI intégrant l'IA. **Enseignant universitaire depuis 2015** (responsable du cursus Management des Stratégies Etourisme), il est aussi **coorganisateur et coresponsable de la ligne éditoriale de « CMonTheBeach », le plus grand salon du Content Marketing dédié au tourisme en France.**

Depuis 15 ans, il accompagne les porteurs de projets dans leur **adaptation stratégique aux grands bouleversements du secteur** : la transformation digitale, l'intégration raisonnée de l'intelligence artificielle et la transition vers un modèle touristique durable et responsable.

Les autres [formateurs-trices](#) Id-rezo

SATISFACTION MOYENNE OBTENUE LORS DE PRÉCÉDENTES FORMATIONS :



Satisfaction moyenne de 97% obtenue auprès de 57 stagiaires lors des 12 derniers mois.
Cette formation a été suivie par 57 stagiaires soit un taux de retours aux questionnaires de satisfaction de 95%.

NB : Si ce dernier chapitre ne fait apparaître aucune donnée chiffrée, c'est qu'il s'agit d'une nouvelle formation que nous vous proposons et que celle-ci n'a pas encore été évaluée.