

# USEC4Q - Tourisme numérique et digital

## Présentation

### Objectifs pédagogiques

- Cette unité d'enseignement permet aux élèves de comprendre l'environnement numérique et digital du secteur du tourisme, d'analyser les tendances des marchés nationaux et internationaux, de distinguer les enjeux d'adaptation ou d'évolution des entreprises.

## Programme

### Contenu

- Introduction
  - Galaxie du tourisme - Vocabulaire et les 3 Lexiques (Tourisme-Hôtellerie; Patrimoine-Culture; Digital)
  - Pyramide du service - Paradoxes de la relation client digitale en 2020
  - SMOCT attitude
- Marketing & Communication
  - Ce qu'il faut savoir sur le print, ppx, web et le digital
  - La base de la communication, le community management
  - La e-reputation : les 12 clefs pour y répondre
  - UX, TX et CX
  - Les 4 P; les 7 P; les 4 E
- Web, app et digital
  - Un site internet c'est quoi ? Les CMS
  - Code informatique : ce qu'il faut savoir
  - Smartphones, Tablettes et App mobiles
  - Référencement - YouTube - Google etc.
  - Responsive et Adaptative Design
- Finance, Pricing et Yield Management
  - Rappel Compte de résultat / Bilan
  - Pyramide des prix - Pricing power
  - Yield Management - Channel Management
  - Distribution - ..
- Jeux de formation
  - Yôkai Puzzle + Polygon Family
  - Famous Grid + Tour de Fröbel
  - Best Factory
- Organisation, Stratégie
  - Cycles et modèles de décision

Mis à jour le 15-09-2022



**Code : USEC4Q**

Unité spécifique de type cours

6 crédits

**Responsabilité nationale :**

EPN11 - Territoires / 1

**Contact national :**

EPN11 Tourisme Certificat

EPN11, 31.2.08, 2 rue Conté

75003 Paris

[certificats.tourisme@lecnam.net](mailto:certificats.tourisme@lecnam.net)

- Structure publique et privée - Grands groupes et TPE
- Modèles économiques
- PESTEL - SWOT - Porter
- Océan Bleu et Business Canvas
- Innovations concept et technologie
  - Staycation et autres modèles
  - Escape Game - Virtual Game
  - RA - RV - RM
  - IoT et IA
  - Robotique sociale

## Modalités de validation

- Contrôle continu