

E-tourisme (GEST504_THECY)



En bref

- > **Langues d'enseignement:** Français
- > **Méthodes d'enseignement:** En présence
- > **Ouvert aux étudiants en échange:** Oui

Présentation

Objectifs

Comprendre et piloter les leviers digitaux clés du tourisme (destination, hébergement, événement) pour gagner en visibilité, convertir en direct et améliorer l'expérience client avant/pendant/après le séjour, dans le respect des cadres UE (RGPD, DSA/DMA).

Heures d'enseignement

CM	Cours Magistral	12h
TD	Travaux Dirigés	9h

Pré-requis obligatoires

Notions générales de marketing/communication et des acteurs du tourisme. Aucune expertise digitale requise.

Plan du cours

1. **Panorama & tendances 2015–2025** : mobile-first, plateformes, cadres UE (RGPD/DSA/DMA), rôle des avis.

2. **Parcours client & canaux (POEM)** : Owned/Earned/Paid appliqués ; Google Business Profile ; “Things to do”.
3. **Fondations** : site qui convertit, SEO d'intention, vitesse mobile, FAQ utile.
4. **Distribution & OTA** : métamoteurs, défense de marque en SEA, mix direct/OTA par saison, cas Hôtel 28 ch.
5. **E-réputation & CRM** : lecture thématique, réponses utiles, CRM light et emails pré/en/post-séjour.
6. **Conversion & mesure** : 3DS2/SCA, assurance, tableau de bord minimal, rituel de décision.
7. **Conclusion**: 30 ans de fractures et l'I.A comme nouveau défi

Au fil du cours : études de cas et intégration d'actualités sur 5 dernières années.

Compétences visées

- Cartographier un parcours client (avant/pendant/après) et identifier les points d'impact.
- Construire un mix de canaux POEM (Owned/Earned/Paid) réaliste pour un acteur touristique.
- Mettre à niveau les fondations numériques : site, SEO local, Google Business Profile.
- Arbitrer distribution directe vs OTA avec des indicateurs (CLV, CAC, part direct).
- Gérer e-réputation & avis (lecture thématique, réponses, plan d'actions).
- Structurer un CRM “light” (RGPD) et une séquence email pré/en/post-séjour.
- Sécuriser la conversion/paiement (3DS2/SCA) et lever les frictions.
- Mettre en place un tableau de bord mensuel et un rituel de décision.

Bibliographie

- Eurostat — “EU tourism tops 3 billion nights in 2024”
- Wirtz & Lovelock — Services Marketing: People, Technology, Strategy (9e éd., 2023)

. Xiang, Fuchs, Gretzel, Höpken (éd.) — Handbook of e-Tourism (Springer, 2022). Accor — “Digital client experience: insights from leaders” :

[🔗](#) “Accor's Digital Transformation: Building a Best-in-class Client Experience”: Insights from 5 Leaders

<https://www.tom.travel/>

Libellé court : GEST504_THECY

Nature : MODL

Infos pratiques

Lieux

➤ Chambéry (domaine universitaire de Jacob-Bellecombette - 73)

Campus

➤ Chambéry / campus de Jacob-Bellecombette