

L'IA générative dans le tourisme

Une action de formation sur deux journées en présentiel (7 + 7 heures) sur le thème de l'Intelligence Artificielle et plus particulièrement ChatGPT, une IA générative.

Public visé :

- Propriétaires, gérants, directeurs d'hébergements touristiques
- Chefs de réception, collaborateurs en contact avec la clientèle
- Equipes en charge du marketing, de la communication

Prérequis :

- Connaître les enjeux liés à la digitalisation du tourisme
- Maîtriser l'outil informatique, internet
- Avoir connaissance des éléments et stratégies marketing de sa structure
- Avoir un ordinateur portable et un accès internet
- Avoir un compte ChatGPT, minimum un compte gratuit, un compte premium à 20\$ par mois est fortement conseillé (quitte à ne le prendre que le mois de la formation). Le compte peut être créé au moment de la formation.

Accessibilité :

Les stagiaires doivent être équipés d'un ordinateur performant, c'est-à-dire récent et de bonne qualité.

Accessibilité et handicap :

Nous favorisons l'accès à nos formations et à la qualification aux personnes en situation de handicap.

Il s'agit de garantir l'égalité des droits et des chances de ces personnes à travers nos actions de formation et de leur permettre de valider les objectifs pédagogiques.

Vous êtes en situation de handicap et souhaitez participer à nos formations ? Contactez-nous pour que nous puissions vous accompagner et adapter au mieux la formation retenant votre intérêt.

Délais d'accès :

Nous envisagerons la date de début de formation la plus appropriée en fonction de vos besoins, préférences et contraintes.

Qualité et indicateurs de résultats :

Un formulaire d'évaluation devra être rempli par le stagiaire en fin de formation. Ce document permet d'apprécier les compétences et savoir-faire transmis au stagiaire. Une attestation de fin de formation est également remise au stagiaire à l'issue de celle-ci.

Jour 1 : Il s'agit de comprendre non seulement le fonctionnement de cette IA, de voir comment en tirer parti, de l'intégrer dans ses process, savoir l'utiliser pour gagner du temps au quotidien. Cette formation explore l'utilisation de ChatGPT dans la relation client et la communication.

Durée : 7.00 heures

Objectifs pédagogiques

- Comprendre le fonctionnement de cette IA
- Savoir l'utiliser et la mettre au service de sa structure
- Gagner 1 à 2 heures par semaine en intégrant ChatGPT dans ses process
- Anticiper les enjeux de l'IA sur le secteur touristique

Contenu de la formation

- Socle de connaissance, explication de ce qu'est l'IA
 - Définition
 - Historique, raison de maturité
 - Mode de fonctionnement
 - Les grandes IA; ChatGPT, Bard, leurs différences et coûts
- Comprendre les enjeux et l'utilisation que l'on peut en faire
 - Vers une utilisation massive inéluctable, l'humain aime ce qui lui facilite la vie
 - Conditions pour que ça marche
 - Les applications actuelles, ce qui est opérationnel
 - Utilisations: améliorer la productivité, améliorer la relation client, améliorer le marketing, améliorer l'innovation, l'inspiration
 - Vers quel futur ?
- Atelier Pratique: la promptologie (- 80% du temps de formation)
 - Création d'un compte sur ChatGPT
 - Présentation de l'interface, des fonctionnalités
 - Mode de fonctionnement
 - Structure d'un prompt

- C'est quoi un bon prompt ?
- Exemples de prompt
- Atelier de promptologie: les stagiaires explorent les dimensions du prompt, de la réponse, de la relance
- Les enjeux
 - Conclusion, retours sur l'atelier promptologie
 - Les limites
 - Les enjeux de données
 - Les enjeux organisationnels
 - Les enjeux de qualité, de relation client, de confiance
 - Comment l'utiliser dans ma structure
- Conclusion

Jour 2 : Il s'agit de comprendre les enjeux liés à la donnée, à la confidentialité, l'importance du corpus éducationnel et le fonctionnement des assistants ; L'objectif est de pouvoir créer une cohorte d'assistants qui vont aider les équipes dans leurs tâches.

Durée : 7.00 heures

Objectifs pédagogiques

- Mettre l'IA générative au service de son organisation
- Comprendre et organiser les enjeux de données et d'éducation
- Comprendre et organiser une cohorte d'assistants ultra personnalisés
- Comprendre les enjeux de confidentialité et éthique des LLM

Contenu de la formation

- Introduction
 - Rappel sur les enjeux de l'IA générative
 - Rappel sur ce qu'est un bon prompt
 - L'importance de la donnée
 - Les différents LLM
- Comprendre et organiser la donnée, l'éducation
 - L'importance du corpus éducationnel
 - Création d'un corpus éducationnel pour mon établissement, pour mes départements
 - Les enjeux de confidentialité, de partage, de transmission de la donnée

- Créer et organiser une cohorte d'assistants
 - Mode de fonctionnement des assistants
 - Création d'un assistant simple : rédaction d'un mot d'accueil pour mes clients
 - Les fonctionnalités et configuration des assistants
 - Création d'assistant pour mes départements (avec corpus d'éducation), exemple : assistant de recrutement, assistant réseaux sociaux, assistant programme de visité, assistant réponse aux mails
 - Optimisation de ces assistants
- Organiser son Espace Numérique Intelligent
 - Comment organiser la collaboration des équipes avec ces assistants
 - Cadrer les méthodologies, l'éthique, la confidentialité
 - Accompagner au changement
 - Des comptes premium seront nécessaire, un par département
- Conclusion

Organisation de la formation

Equipe pédagogique :

Thomas Yung est un ancien propriétaire-gérant d'un hôtel 2 étoiles.

Il intervient sur des missions de conseil et de formation aux enjeux relatifs au web pour l'hôtellerie et le tourisme. Il est chroniqueur au journal de Décisions HPA, il y a publié de nombreux articles.

Il est Maître de Conférences Associé à l'Université d'Angers, auprès des étudiants en Tourisme de la Faculté ESTHUA. Il est co-auteur du livre "Les outils du web hôtelier" aux éditions BPI. Il est diplômé de l'Université de Bristol en développement touristique. Il a une expérience de 20 ans en tant que formateur aux métiers de l'hôtellerie et du numérique.

Moyens pédagogiques et techniques :

- Le formateur utilise un support de formation qui est distribué à l'issue de la formation aux participants, au format numérique. Des fiches pédagogiques seront distribuées, au format papier, pendant la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

- Durant leur progression, les stagiaires peuvent interagir entre eux et avec leur formateur.
- Apports théoriques et méthodologiques
- Ateliers pratiques (sur les cas des participants)

Tarif sur devis