



CYCLE DE CONFÉRENCES - Tourisme Post Covid : quel avenir ?

service recovery et gestion des crises pour le secteur touristique

EMMANUEL FRAGNIÈRE, HES-SO Valais-Wallis
MARDI 13 OCTOBRE 2020 | HES-SO VALAIS-WALLIS SIERRE
de 19h00 à 21h00, Aula Bellevue

Le PCA (Plan de Continuité des Activités) est une composante importante de la gestion de crise et traite généralement des réponses aux risques lorsqu'un incident majeur s'est produit, afin de revenir à la normale. En parallèle, une autre approche très similaire, appliquée dans le secteur du tourisme, le service recovery, permet de rétablir une qualité de service lorsque l'expérience client se dégrade. Dans le contexte du Covid-19, nous avons eu l'occasion de mélanger ces deux approches de gestion des risques pour permettre une mise en conformité immédiate des standards hôteliers et de la restauration aux normes d'hygiène et de distanciation sociale imposées par la Confédération, tout en maintenant une expérience client de qualité supérieure.

Conférence donnée par **Emmanuel Fragnière**, professeur de design de services et d'innovation à la HES-SO Valais-Wallis. Il est également chargé de cours en gestion des risques d'entreprise à la School of Management de l'Université de Bath (Angleterre).

Contre point : **Morgane Pfefferlé**, co-fondatrice et CEO de Travelise, la première agence de voyages surprises de Suisse.

.....
HES-SO Valais-Wallis | Aula Bellevue
Rue de la Plaine 2, 3960 Sierre

Cycle de conférences co-organisé par la HES-SO Valais-Wallis et l'Université de Lausanne :

Mardi 29.09.2020 | 19h00, HES-SO Valais-Wallis - Sierre
Miriam Scaglione

Rester à la maison cet été : quelques enseignements tirés de la crise Covid-19

Mardi 13.10.2020 | 19h00, HES-SO Valais-Wallis - Sierre Emmanuel Fragnière

Service recovery et gestion des crises pour le secteur touristique

Mardi 10.11.2020 | 19h00, UNIL - Site de Sion
Christophe Clivaz & Seraina Hürlemann

L'expérience touristique en période de Covid-19 : l'exemple de la saison estivale 2020 dans le Haut-Valais

Mardi 01.12.2020 | 19h00, UNIL - Site de Sion
Olivier Crevoisier

Les milieux et la transition, des leviers pour une sortie de crise ?

Inscription obligatoire :

www.unil.ch/igd/tourisme-post-covid

Entrée libre | Infos : christelle.monnet@unil.ch