

Service Design & Product Management

Responsables : Luisa Ehrenzeller, Michael Moret & Benjamin Nanchen

E-mail : luisa.ehrenzeller@hevs.ch, michael.moret@hevs.ch, benjamin.nanchen@hevs.ch

Crédits ECTS : 18 (9 par semestre)

La conception de service et la gestion de produits dans le secteur du tourisme impliquent la création, le développement, la promotion et la gestion de produits et d'expériences. Il s'agit de comprendre les besoins des clients, de concevoir des services et des produits qui apportent de la valeur et de veiller à ce que l'expérience corresponde aux exigences du marché et aux attentes des différentes clientèles. Vous apprenez à concevoir des services et des produits touristiques centrés sur le client, à améliorer la qualité du service et à gérer le cycle de vie des offres touristiques.

Durant l'année, vous acquérez les connaissances et développez les compétences nécessaires à votre carrière (Service Design & UX Design, tarification, digitalisation, gestion de projet agile) au travers de projets appliqués. Des visites, échanges avec des écoles partenaires et interventions externes vous permettent de découvrir les meilleures pratiques internationales en Service Design & Product Management.

Perspectives professionnelles

Après ce module à choix principal, vous êtes les orchestrateurs des différents métiers nécessaires à la création et à la gestion de services et produits touristiques (technologie, marketing, vente, gestion de la qualité). Ces connaissances et compétences sont également recherchées dans d'autres secteurs (événementiel, organisation non-gouvernementale, industrie du luxe) qui sont autant de perspectives qui s'offrent à vous.

Le module Service Design & Product Management vous permet de rejoindre des organisations en tant que créateur de voyage, product manager, service designer ou UX designer.

Projets réalisés et partenariats

Vous réalisez des projets (individuel et groupe) avec des entreprises leader dans leurs domaines respectifs comme :

- Travelise (Outgoing) - [RTS - Basik](#), [Morgane Pfefferle](#), co-fondatrice [Travelise](#)
- Crans-Montana Tourisme et Congrès (Incoming) - [Expérience Snow Island](#)
- Swiss Peak Resort (Accommodation) - [Canal9 - swisspeak](#)
- Valais Wallis Promotion (DMO)
- Foire du Valais (Event)
- Cave Dubuis & Rudaz (Valais) et Domaine Les Esserts (Genève) (Wine)
- Banque Cantonale du Valais (Banking)

DESCRIPTIF Module à choix principal 2025/2026

Titre: Service Design & Product Management

Code du module: Module à choix principal

Langue (s): Multilingue (FR / DE / EN)

Compétences : service design, innovation, tourisme, finance, marketing, communication, négociation, soft skills

Buts: Service Design & Product Management dans le secteur du tourisme impliquent la création, le développement et la supervision d'offres liées au tourisme, telles que des circuits, des forfaits de voyage et des expériences. Il s'agit de comprendre les besoins des clients, de concevoir des services et des produits qui apportent de la valeur et de veiller à ce que l'expérience globale corresponde aux exigences du marché. Les étudiants apprendront à concevoir des services et des produits touristiques centrés sur le client, à améliorer la qualité du service et à gérer le cycle de vie des offres touristiques

- Comprendre les principes et les méthodologies du service design et de la gestion de produits dans le domaine du tourisme
- être capable de développer des services et des produits touristiques centrés sur le client et de les commercialiser
- Intégrer la durabilité et l'innovation dans la gestion des services et des produits touristiques
- Développer un service et un produit touristique concret pour des organisations externes
- Mettre en pratique les concepts de leadership et de dynamique de groupe au sein du groupe de travail

Contenu et forme d'enseignement:

Ce cours combine une théorie approfondie avec une application dans le monde réel, guidant les étudiants à maîtriser l'art de concevoir et de gérer des services & produits touristiques grâce à des méthodes de conception centrées sur l'utilisateur (design de service & UX design). Délivré par un mélange de professeurs expérimentés et d'experts de l'industrie, le module offre une expérience d'apprentissage riche et pratique.

Sur deux semestres, les étudiants travailleront sur des projets concrets, en utilisant leur expertise pour développer des services, produits, packages & concepts touristiques innovants qui répondent aux besoins des organisations touristiques.

- pratiquer des méthodes de conception centrées sur l'utilisateur (conception de services et conception UX)
- gérer les produits et services touristiques tout au long de leur cycle de vie (gestion des processus d'entreprise, gestion de la qualité, normes ISO)
- la communication et le marketing des services et des produits
- la gestion des prix (yield, pay as you want, willingness to pay)
- la distribution des produits et services touristiques (organisations touristiques sortantes et entrantes)
- assurer la durabilité et l'acceptation sociale des services et produits touristiques (transformation, régénération, inclusion, accessibilité, willingness to accept)
- développer des compétences prospectives

Bibliographie : - Polaine, A. (2013). Service design: From insight to implementation. Rosenfeld Media.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). Services marketing: People, technology, strategy. World Scientific.

La bibliographie complète sera donnée au début du semestre.

Critères de sélection No specific prerequisites

Mots-clés : service design, product management, innovation, tourism services & products, practical mandates

Evaluation durant les semestres : N1 et N2 : contrôles continus organisés au cours du semestre (notes au 1/10)
Date, durée, pondération et forme de N1 et N2 selon les informations détaillées au début du semestre.

Responsable: Luisa Ehrenzeller, Michael Moret, Benjamin Nanchen

Informations: luisa.ehrenzeller@hevs.ch, michael.moret@hevs.ch, benjamin.nanchen@hevs.ch

