

ILSE DE KLIJN

Université Savoie Mont-Blanc - IAE
Laboratoire de Recherche IREGÉ - EA 2426
4 Chemin de Bellevue
74944 Annecy-Le-Vieux Cedex
idek@atemia.org
06 09 14 15 58



Depuis le 1^{er} juillet 2020

POSITION ACTUELLE

DOCTORANTE CIFRE

Université Savoie Mont Blanc, Laboratoire IREGÉ, Annecy-Le-Vieux (74)
Thèse encadrée par Isabelle Frochot (Maître de Conférences HDR à l'Université Savoie Mont-Blanc) et Dominique Kreziak (Maître de Conférences à l'Université Savoie Mont-Blanc).

Sujet de thèse : l'expérience touristique comme levier de sensibilisation pour engager un comportement plus responsable des clientèles

CHARGÉE DE PRODUCTION ET DE RECHERCHE EN BUREAU D'ÉTUDES D'INGÉNIERIE TOURISTIQUE

ATEMIA, Challes les Eaux (73)
cf page 3.

FORMATION UNIVERSITAIRE

Sept 2014 – sept 2015

Master 2 Marketing et Management des Destinations Touristiques

IAE Savoie Mont-Blanc, Chambéry (73)

Mention Bien

Mémoire de recherche : « En quoi une Conciergerie de destination conçue comme une expérience client permettrait-elle, à terme, de fidéliser les clients à une destination touristique ? L'exemple de la station de Val Thorens. »

Sept 2013 – juin 2014

Master 1 Management et Développement du Tourisme

IAE Savoie Mont-Blanc, Chambéry (73)

Mention Bien

Mémoire de recherche : « Tourisme d'affaires : en quoi l'adaptation de l'offre à la demande peut-elle être une opportunité d'attractivité touristique d'un territoire ? »

Sept 2010 – juin 2013

Licence 3 Langues Etrangères Appliquées Anglais – Espagnol

Université Lumière Lyon 2 (69)

University of Birmingham, Royaume-Uni. Programme ERASMUS.

Mention Bien

ACTIVITES SCIENTIFIQUES

2022

Intervention sur la plateforme Futourisme, projet inter-universitaire des Universités Savoie Mont Blanc, Grenoble Alpes, Clermont Auvergne et Lyon.
Juin 2022.

Présentation en séminaire de recherche du laboratoire IREGÉ, IAE Annecy.
19 Mai 2022.

2021

Présentation vidéo du projet Frugex. Série Sur Le Fil du Labex ITTEM.
Décembre 2021.

Présentation d'un poster Frugalité et comportements touristiques en montagne. Forum des partenaires du Labex ITTEM, Autrans.
29-30 novembre 2021.

Intervention en conférence aux 20èmes Journées Normandes de Recherche sur la Consommation, Rouen.,
18-19 novembre 2021

Interview Frugex :quand l'expérience touristique influe sur les modes de vie, Montagnes Magazine, n°495, p. 58-59.
Octobre 2021.

2015

Intervention avec 8 autres étudiantes, à l'International Student Tourism Conference, Université Haaga-Helia Porvoo. Finlande.
Mai 2015.

ACTIVITES PEDAGOGIQUES

Cours	Formation	Heures	Année	Etablissement
Expérience touristique durable	L3 Tourisme Hôtellerie Événementiel	2	2021-2022	IAE Savoie Mont Blanc
Academic Talk	M1 Management	2	2021-2022	IAE Savoie Mont Blanc
Culture scientifique	L3 Economie et gestion	2	2021-2022	IAE Savoie Mont Blanc

Depuis janvier 2020

ACTIVITES PROFESSIONNELLES

Chargée de production et de recherche en bureau d'études d'ingénierie touristique

ATEMIA, Challes-Les-Eaux (73)

- Coordination du nouveau Collectif Montagne de l'Agence Savoie Mont Blanc

Commanditaire : L'Agence Savoie Mont Blanc (73-74)

- Mission d'AMO pour la réactualisation du schéma départemental touristique de la Haute-Loire 2023-2027

Commanditaire : Maison Départementale du Tourisme de Haute-Loire (43)

- Etude pour l'élaboration d'un schéma de développement touristique durable pour Grand Annecy 2021-2026

Commanditaire : Grand Annecy (74)

- Etude d'opportunité et de faisabilité pour une valorisation touristique de l'axe Loire

Commanditaire : Communauté d'agglomération du Puy-en-Velay (43)

- Etude des impacts économiques et environnementaux de l'événement Echappée Belle, ultra trail de la traversée de Belledonne

Commanditaire : Association organisatrice de l'Echappée Belle (38)

- Étude de requalification du parc des loisirs des Dérêches

Commanditaire : Morzine (74)

- Actualisation de la stratégie Espace valléen et de la gouvernance touristique de la destination Chartreuse

Commanditaire : Parc Naturel Régional de Chartreuse (38)

- Etude clientèle et retombées économiques du GR65 sur les chemins de St Jacques de Compostelle (via Gebennensis) de Genève au Puy-en-Velay

Commanditaire : Fédération Française de Randonnée Pédestre AURA (69)

- Réalisation d'itinéraires de Vélo à Assistance Electrique

Commanditaire : Assemblée du Pays Tarentaise Vanoise (73)

- Conception et maîtrise d'oeuvre d'un espace de visite d'accueil dans un bâtiment modulaire pour une station d'épuration des eaux

Commanditaire : Grenoble-Alpes Métropole (38)

- Définition d'un produit touristique autour du train

Commanditaire : Communauté de Communes Buech Dévoluy Diois (05)

- Communication : animation et création de contenu pour la plateforme

www.tourisme-en-transition.fr

Mai – septembre 2019	Conseillère en séjour GRAND CHAMBÉRY ALPES TOURISME, Chambéry (73) • Accueil et conseil en séjour : accueil physique et téléphonique, gestion standard • Vente boutique et billetterie • Tâches administratives quotidiennes : météo, traitement mails et courriers, caisse etc.
Septembre – novembre 2018	Assistante chef de projet 45 NORD CONSULTING, CHAMBÉRY, SAVOIE (73) Accompagnement de clients dans l'organisation de leurs séminaires professionnels : conseil en destinations, recherche de lieux, analyse des offres, négociation hôtelière
Juillet – août 2018	Conseillère en séjour OFFICE DE TOURISME PAYS DU LAC D'AIGUEBELETTE, SAVOIE (73) • Accueil et conseil en séjour : accueil physique et téléphonique, gestion standard) • Vente boutique et billetterie • Tâches administratives quotidiennes : météo, traitement mails et courriers, caisse etc.
Mai 2017– mai 2018	Chargée de marketing relationnel OFFICE DE TOURISME VAL THORENS, SAVOIE (73) • Gestion du projet de fidélisation Club Val Thorens • Communication et commercialisation du projet et relation avec les différents acteurs du Club Val • Création et maintien d'une relation durable avec les clients du Club Val Thorens • Communication du Club Val Thorens • Animation / événementiel • Production de contenu • Récolte de données
Novembre 2016 – mai 2017	Guest Personal Assistant OFFICE DE TOURISME VAL THORENS, SAVOIE (73) • Référente de la relation et de l'expérience client • Garante auprès du service Accueil de la stratégie marketing définie • Interlocutrice privilégiée des clients dans le cadre d'opérations de fidélisation
Mai – novembre 2016	Assistante Marketing / GRC OFFICE DE TOURISME VAL THORENS, SAVOIE (73) • Réflexion stratégique et opérationnelle du lancement du Club Val Thorens • Récolte de données • Production de contenu
novembre 2015 - mai 2016	Conseillère en séjour OFFICE DE TOURISME VAL THORENS, SAVOIE (73) • Accueil et conseil en séjour • Tâches administratives quotidiennes Gestion de la caisse et des stocks • Gestion des stocks de la caisse • Traitement des réclamations orales et écrites

Juin- août 2015

Chargée de missions (stage)

OFFICE DE TOURISME PAYS DU LAC D'AIGUEBELETTE, SAVOIE (73)

- Accueil et conseil en séjour
- Ventes boutique et billetteries
- Tâches administratives quotidiennes
- Organisation de manifestations
- Editions et communication

Janvier– mars 2014

Mission consultant Tourisme d'affaires

HAVAS VOYAGES, CHAMBÉRY, SAVOIE (73)

- Etude qualitative et quantitative pour évaluer les habitudes de déplacements professionnels des entreprises de Savoie

Juillet – août 2012

Réceptionniste (stage)

HOTEL BEST AGE FUERTEVENTURA CORDIAL CANARIAS****, ILES CANARIES (Espagne)

- Accueil trilingue de la clientèle
- Tâches administratives du département de la réception
- Vente d'excursions et de prestations diverses

COMPÉTENCES

Langues

- Anglais : niveau C1
- Espagnol : niveau B2
- Italien : niveau B1
- Néerlandais : niveau A1

Informatique

- Google Suite
- Suite office : Word, Excel, PowerPoint, Publisher
- Réseaux sociaux : Facebook, LinkedIn, Instagram
- Gestion de l'animation touristique : Apidae
- Gestion de la relation client : Feratel, Salesforce
- Gestion des emailings : Mailchimps

CENTRES D'INTÉRÊTS

- Nature, montagne, développement durable
- Danse, yoga, randonnée
- Lecture, écriture