

OPTIMISER VOTRE GESTION DE LA RELATION CLIENTS

29 et 30 août 2022

PUBLIC VISÉ :

Conseillers en séjours / Experts en destination / Responsable accueil, communication, produits / Référent qualité.

Salariés de droit privé des organismes de tourisme adhérents à l'AFDAS.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.

En inter-entreprises - Action collectives régionales accessibles aux adhérents de l'AFDAS de la branche des organismes de tourisme.

Selon planning inter-entreprises.

PRÉ-REQUIS :

Aucun.

LIEU :

Distanciel.

DURÉE, DATE ET HORAIRES :

2 jours - 14 heures.

29 et 30 août 2022.

Horaires à définir.

ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).

Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements nécessaires.

TARIF :

Financement sur le dispositif des actions collectives régionales pris en charge à 100% par l'AFDAS.

CONTACT :

Pauline ROGER

06 92 93 05 43

p.roger@ftrt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Gérer les relations clients.

PROGRAMME :

Optimiser votre gestion de la relation clients

- Présentation de l'impact du parcours client : sur le web, sur le terrain... puis analyse d'éléments d'amélioration d'un parcours clients types sur le web, sur le terrain, dans un OT.
- Mieux connaître vos clients : sonder une demande, qualifier un sujet, saisir les données indispensables, permettra de mieux connaître ce qui impacte vraiment la consommation touristique, en distinguant client extraterritorial et client local. La notion d'enquête clientèle sera abordée tant dans le cadre de la démarche qualité, d'un SADI, d'un focus groupes.
- Gérer une GRC avec efficacité : Présentation des techniques permettant d'optimiser la communication et le marketing clients en fonction de son parcours. Analyse de l'exemple de la stratégie GRC de Destination Alsace et de ses actions en e-tourisme.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Guy Castagné - AKINA STRATÉGIES

Projection PowerPoint soignée et attractive.

Logiciel de visioconférence.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Analyse d'exemples illustratifs.

Ateliers et exercices d'application.

Réponse aux questions, interactivité stagiaires/formateur privilégiée.

L'ensemble de ces différentes techniques feront l'objet d'exercices de mise en situation progressifs, afin de pratiquer les stagiaires et d'identifier, à partir d'une grille d'analyse leurs points forts et les points à travailler pour tendre vers l'accueil par excellence - APEX.

Suivi des participants à leur demande en post formation (inclus dans les honoraires).

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Evaluation du niveau d'entrée.

Plan de progrès individuel sur les techniques à travailler en situation.

Bilan pédagogique, évaluation « à chaud » de la formation (Quizz des acquis).

Questionnaire en ligne adressé dans les 72 heures.

Identification des besoins en post formation.