

UN PARCOURS CLIENT C'EST QUOI ? MA CLIENTÈLE LOCALE, COMMENT LA SATISFAIRE ?

27 avril / 20 juin et 26 septembre 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 :

2,5 jours - 17,5 heures.
27 avril / 20 juin et 26 septembre 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@frt.re

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Gérer ses flux de clients via des outils type GRC.
- Construire un plan d'action commercial spécifique aux résidents.
- Permettre aux locaux d'être des prescripteurs efficaces de la destination.

PROGRAMME :

Outil de suivi du parcours client

- Prendre conscience des différents parcours clients de sa structure.
- Cartographier son parcours clients types (et ses dérives).
- Identifier les informations à récolter et les indicateurs à suivre.
- Utiliser des outils pour réaliser le suivi.

Intégrer la clientèle de proximité dans la stratégie commerciale globale

- Avoir une vision juste de son mode de fonctionnement actuel et des attentes des résidents.
- Déterminer les axes de développement vis-à-vis des locaux.
- Utiliser mes outils de suivi pour cette cible.

Segmentation de la clientèle « résidents »

- Prendre en compte les différents types de locaux.
- Matérialiser le bénéfice client de ces cibles.
- Structurer son offre pour les résidents.

Plan de communication

- Être visible des locaux.
- Générer des appels, visites, demandes.

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Julien Bafoin - 1'PULSER
Prise de conscience par le jeu (simulation d'entretiens).
Apport théorique avec approche métaphorique.
Reformulation par les participants.
Co-développement, échanges et écoute active.
Validation par la mise en situation.
Ateliers en fin de séance.
Partie « mise en pratique » avec objectifs précis.
Processus de stimulation de l'intelligence collective.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Fiches de synthèse détaillant les thématiques abordées.
« Service après vente » avec un accès téléphonique dédié pendant toute la durée de l'intervention + 1 mois.

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Évaluation de la formation à chaud et à froid.