



## Dynamiser la relation client de la prise de contact à l'après-séjour

Olivier DUHAMEL

### Programme

#### Le parcours client

- (Re)Définir la notion de parcours client
- Les attentes et projections des publics
- Les leviers du parcours client
- Les différents supports du conseil client
- Savoir faire des choix subjectifs et qualitatifs

#### Quand et comment communiquer ?

- Le timing pour la communication
- Les outils et biais adaptés à chaque moment (téléphone, email, newsletter, messageries, ...)
- Quelle proximité dans les échanges client ?
- Création d'un tableau de gestion des relations client

#### Valoriser les clients

- Communiquer sur l'implication des clients : savoir motiver pour créer des relais d'opinion
- Passer des prescripteurs aux ambassadeurs

#### Une relation durable

- Évaluation de la qualité de la réputation : savoir recevoir et traiter les avis
- Fidélisation des clients : comment exploiter ses données logiquement et dans le respect de la loi

### Méthodes pédagogiques

- Méthodes démonstratives
- Méthodes interrogatives
- Méthodes expérimentales (exercices pratiques – mise en situation)
- Apprentissage par résolution de problèmes
- Mise en situation devant les pairs

### Évaluation

- Quizz afin d'évaluer les acquis de l'apprenant et synthétiser les connaissances
- Mise en place d'un tableau de gestion et de suivi du parcours client
- Mises en situation avec évaluation collective