

GRC – Module Accueil de Décibelles Data Paramétrage et utilisation en fonction d'une stratégie personnalisée

ENTREPRISE / FORMATEUR : MASCOT Bourgogne-Franche-Comté

LIEU : Présentiel – Besançon (salle à définir)

DURÉE : 7h

DATE : Jeudi 23 mai 2024

DÉLAI D'ACCÈS : 1 mois suite à la signature de la convention par les 2 parties

TARIF : 200 € / personne (base de 3 stagiaires minimum requis)

Public concerné :	<ul style="list-style-type: none"> . Personnel d'accueil et en charge des réponses aux demandes clients . Personnel en charge de l'observation de la fréquentation et du marketing . Personnel en charge de la communication en lien avec les qualifications marketing . Dans certains cas, la direction pour le positionnement stratégique de l'outil <p>Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Nous consulter.</p>
Objectifs pédagogiques	<p>A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Paramétrer l'interface du module accueil sous toutes ses formes (qualification client, ajouts de documents et brochures, recherches d'offres touristiques...) . Traiter les demandes des clients anonymes (simples ou multiples) ou nominatives via l'ensemble des modes de réponses (courrier, mail, carnet de voyage...) . Gérer sa base de prospects . Générer ses modèles types de réponses au client
Prérequis :	<p>Avoir un accès à Décibelles Data et au module accueil, connaître les principes de base de Décibelles Data (savoir exploiter une recherche, notion de filtres, listing et un minimum de connaissance sur la structure des fiches)</p>
Programme :	<p><u>Matin : 9h – 12h30</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Présentation du bordereau prospect, de l'interface et paramétrage des champs de qualification du client</i> - <i>Gestion des brochures, documents et liens internet</i> - <i>Enregistrer/Répondre à une demande client (par courrier, mail, carnet de voyage et oral)</i> - <i>Créer ses modèles types de réponses (par courrier, mail et carnet de voyage)</i> <p><u>Après-Midi : 13h30 – 17h</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Créer des recherches d'offres touristiques pour personnaliser les réponses aux clients</i> - <i>Définition d'une stratégie personnalisée à la structure dans la qualification des demandes clients et la mise en avant des offres touristiques depuis le module accueil</i>
Evaluation de la formation	<ul style="list-style-type: none"> . Questionnaire d'une dizaine de questions en début et en fin de formation . Exercices pratiques durant la formation . Enquête de satisfaction de la formation . Attestation de participation à la formation
Moyens pédagogiques et techniques	<ul style="list-style-type: none"> . Etudes de cas concrets et projection dans la stratégie de la structure . Mise à disposition de documents supports à la suite de la formation