

DYNAMISER LA RELATION CLIENT DE LA PRISE DE CONTACT À L'APRÈS-SÉJOUR

La relation client constitue aujourd'hui un enjeu de taille pour fidéliser les visiteurs et s'assurer de "retours" (avis clients) positifs de leur part. Le relationnel doit ainsi être travaillé du premier contact du parcours client jusqu'à la fin du séjour, en veillant à garantir une relation de qualité tout au long de sa durée.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Gérants, responsables commerciaux, marketing d'établissements de tourisme ou destinations.

Prérequis

- Aucun

Coût :

Prise en charge possible jusqu'à 100% en fonction de votre profil.
Tarif pour la formation à distance par bénéficiaire : 480€ Net de taxe

Objectifs pédagogiques

- Optimiser la gestion de sa relation client
- Prendre conscience des enjeux de la relation client et de ses impacts sur l'activité
- Identifier les clés d'une gestion de la relation client réussie
- Savoir mettre en œuvre un plan de mesures coordonné ayant pour objet d'optimiser la relation client

Contenu de la formation

- 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

LOGITOURISME

11 place de l'Hôtel de Ville
39000 LONS-LE-SAUNIER
Email: formation@logitourisme.com
Tel: 03 63 67 21 11



Organisation de la formation

Equipe pédagogique

David, spécialisés dans le marketing, le tourisme et l'e-tourisme vous accompagne sur cette formation

Moyens pédagogiques et techniques

- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.