

Vous êtes un responsable d'hôtellerie de plein air et vous êtes un peu débordé par tout ce qu'il « faudrait » faire sur le web. Vous avez du mal à voir ce qui est important à faire ou ce qui relève plus du facultatif pour votre structure. Cette journée de formation vous permettra d'avoir une vision plus claire de ce qui serait réellement efficace et à prioriser pour votre structure, en repartant du seul paramètre important : vos clients, leurs attentes, leurs habitudes, leurs comportements,...



Public et pré-requis :

Partenaire : **FVHPA**

- Public : Tout professionnel du tourisme et des loisirs avec une priorité pour les hôteliers de plein air de Vendée.
- Pré-requis : Être déjà présent et actif sur le web - ex. site web, page Facebook...



Durée : 1 journée (7 h)



Dates et lieux :

Mardi 3 Décembre 2019 – 9h-12h30 / 14h00-17h30

FVHPA – CCI - 16 Rue Olivier de Clisson, 85002 La Roche-sur-Yon



Formatrice : Mathilde DUMONT – CoManaging



Effectif maximum : 12 participants



Objectifs pédagogiques :

- Approfondir la connaissance et le comportement de vos clients
- Rendre vos actions marketing plus percutantes et cohérentes entre elles
- Apprendre à prioriser vos actions, supports et contenus dans sa stratégie pour optimiser vos coûts de communication et marketing

Programme détaillé

MATIN

Partie N°1 : Les enjeux de la connaissance client dans le marketing aujourd'hui

- Impact des technologies
- Nouvelles attentes des consommateurs
- Exemples de pratiques marketing de marques du tourisme et hors tourisme

Atelier Etablir le portrait-robot de votre client cible (habitudes, attentes, comportements, etc.)

Partie N°2 : Comprendre le parcours client et ses opportunités

- Principes du parcours client dans le tourisme

Atelier Etablir le parcours type avant, pendant, après le séjour de votre client cible à l'aide d'une trame fournie

APRES-MIDI

Partie N°3 : Prioriser vos actions marketing

- Panorama des leviers de visibilité sur le web et en dehors

Atelier individuel : sélection de sites prioritaires, prise de connaissance des sites et des modalités d'inscription, formalisation des premières étapes d'un plan d'action

Partie N°4 : Bâtir votre feuille de route

Atelier Lister les actions à réaliser (feuille de route)

Tour de table, bilan de la formation et évaluation des acquis

Méthodes et moyens pédagogiques

- Méthodes
 - Informative : outils et techniques basés sur les principes du « design de service »
 - Participative : ateliers pratiques, travail sur son projet de site web
- Moyens
 - Un questionnaire préalable
 - Support de présentation
 - Ateliers pratiques en groupe et individuels favorisant la participation et le travail sur sa propre structure
 - Formalisation de votre feuille de route à partir d'une trame fournie

Mise à disposition de supports pédagogiques

- Un questionnaire préalable
- Book pédagogique et trames de travail fournis sur papier en début de cours : persona (portrait du client), parcours client, feuille de route
- Support de cours au format PDF envoyé après la formation avec des liens & ressources complémentaires

Matériel recommandé

- Venir avec votre ordinateur portable

Évaluation des acquis

Une évaluation en 2 parties

- Un tableau d'auto-évaluation rempli par le participant
- Un tableau d'évaluation des acquis par objectif pédagogique rempli par le formateur en fin de session avec le participant, au vu des ateliers pratiques réalisés et de l'auto-évaluation du participant.

Évaluation de la satisfaction

Un questionnaire à chaud à remplir en ligne par le participant à la fin de la session (questionnaire obligatoire).

Contact : contact@academie-etourisme-paysdelaloire.fr / CoManaging - 06 86 90 96 51
<http://academie-etourisme-paysdelaloire.fr>