

Plus que jamais, la qualité du relationnel est une clé de réussite pour les professionnels du tourisme ! Du premier contact jusqu'à la fin du séjour, il importe de séduire, convaincre, rassurer, informer en anticipant les besoins et attentes du client, puis de rester dans sa mémoire pour en faire un ambassadeur et lui donner envie de revenir. Cet atelier est une opportunité de faire le point sur vos actions actuelles et d'identifier des pistes de progrès simples à mettre en place 😊.



Public et pré-requis :

Partenaire : FRHPA

- Public : Prestataires et professionnels du tourisme / priorité d'inscription aux professionnels de l'hôtellerie de plein air adhérents à la FRHPA
- Pré-requis : Avoir une bonne connaissance de ses clients, de leurs attentes, leurs interrogations / avoir un projet de travailler des actions opérationnelles de relation client dans les 6 mois à venir



Durée : 7h00 de formation en présentiel



Date et lieu : Vendredi 14 janvier 2022 : 09h00-17h30
Nantes



Formateur : Françoise CLERMONT – CoManaging



Effectif maximum : 12 participants (7 minimum)



Accessibilité : nous contacter pour toute problématique d'adaptation à un handicap.



Tarif par participant : 90€ HT / 108 € TTC



Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

1. Identifier les enjeux & objectifs de la gestion de la relation client pour son entreprise
2. Analyser ses actions actuelles de relation client
3. Construire un plan d'actions simples pour dynamiser sa relation client tout au long du parcours client (avant- pendant-après)

Programme détaillé

MATIN : 09h00 à 12h30

Partie 1 – La relation client : un levier pour développer votre activité

Tour de table : notion de la relation client pour les participants

- Point clé des nouvelles attentes des consommateurs touristes
- Importance du relationnel
- Enjeux clés de la relation client
- Le parcours client : avant- pendant-après
- La relation client dans le contexte actuel

Atelier individuel et collectif : relation client = quels enjeux et objectifs pour votre entreprise ?

Partie 2 – Des bonnes pratiques pour des actions immédiates

- L'écoute client : comment ?
- L'importance de votre fichier client :
 - o Comment collecter, gérer et exploiter son fichier
 - o Outils simples d'emailings et GRC à votre disposition (selon les activités du tourisme)
 - o Qualifier les contacts pour pouvoir segmenter et fidéliser
- Informer et sécuriser vos clients (contexte post-Covid)

Atelier individuel Plan d'actions : analyser vos actions et identifier 2 à 3 pistes d'améliorations

Partie 3 – Les moments clés avant-séjour : séduire, convaincre, rassurer et vendre

- Soigner la relation client dès la phase de recherche
- Faciliter le contact en multicanal
- Mail transactionnel (ex. confirmation de réservation)
- Mails avant séjour

Illustrations / Echanges d'expériences

Atelier individuel Plan d'actions : analyser vos actions et identifier 2 à 3 pistes d'améliorations

APRES-MIDI : 14h00 à 17h30

Partie 4 – Les moments clés pendant-séjour : satisfaire, optimiser l'expérience client

- Un moment clé : l'accueil
- Les mails ou SMS de bienvenue et de feed-back à chaud
- Information & conseil pendant le séjour : conseil direct, intérêt de séjour / conciergeries & applications de séjour
- Faire connaître vos réseaux sociaux, susciter l'engagement
- Un autre moment clé : le départ, créer un effet mémorisation

Illustrations / Echanges d'expériences

Atelier individuel Plan d'actions : analyser vos actions et identifier 2 à 3 pistes d'améliorations

Partie 5 – Les moments clés après-séjour : remercier, impliquer et fidéliser

- Remercier : le message de fin de séjour
- Connaître la satisfaction client & susciter et gérer les avis clients
- Fidéliser : planification d'emails sur l'année et de newsletters, entretenir via les réseaux sociaux
- Développer vos prescripteurs et ambassadeurs : parrainage, co-construction

Illustrations / Echanges d'expériences

Atelier individuel : analyser vos actions et finaliser votre Plan d'actions en mettant en évidence les 5 actions clés à faire dans les 6 mois

BILAN de la formation & ÉVALUATION des acquis :

- Jeu de questions/réponses
- Les points clés à retenir
- Tour de table à chaud

Méthodes, moyens et outils pédagogiques

Méthodes

- Informative : apport de concepts, méthodes et outils illustrées (bonnes pratiques), partage d'expériences
- Active et participative : appropriation par des ateliers individuels et collectifs, analyse collective, pistes d'actions

Moyens

- Questionnaire préalable
- Plusieurs activités sont prévues : identification de ses enjeux et objectifs / analyser ses actions actuelles / construire un plan d'actions simples

Outils

- Fiches de travail pour les exercices, support de formation

Mise à disposition de supports pédagogiques

- Fiches de travail et d'analyse à remplir en séance
- Support de cours au format PDF envoyé après la formation, avec des liens et ressources complémentaires

Matériel recommandé

- Un ordinateur portable et son chargeur

Évaluation des acquis : Une évaluation en 2 parties

- Un tableau d'évaluation des acquis par objectif pédagogique rempli par le formateur à partir des exercices et travaux personnels réalisés
- Une auto-évaluation du stagiaire (avec une dizaine de critères remplis avec comparaison avant/après).

Évaluation de la satisfaction

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

Suivi à 6 mois

Un questionnaire sur l'impact de la formation auprès des participants et de leur entreprise sera réalisé via un questionnaire en ligne.

Contact : contact@academie-etourisme-paysdelaloire.fr / CoManaging - 06 64 24 91 07 / <http://academie-etourisme-paysdelaloire.fr>

Les mesures de précautions sanitaires en vigueur au moment de la formation seront observées.