

Utiliser l'expérience client pour développer et fidéliser ma clientèle touristique

Comme n'importe quelle clientèle, la clientèle touristique est devenue experte, exigeante. Ce qu'elle recherche avant tout, c'est vivre une expérience « sans accroc ». Cette formation vous permettra de construire les bases de ce parcours et de pouvoir ainsi fidéliser votre clientèle et retirer le bénéfice de la recommandation.

- LA FORMATION

Prérequis

Avoir une expérience clientèle

Objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux de l'approche expérience client
- Savoir comment mettre en place une stratégie de l'expérience client dans ma structure
- Mesurer l'impact de mes actions sur mon activité

Durée

14 heures de formation

Public

- Responsable Accueil-Client
- Responsable des publics
- Chargé Clientèle
- Direction ...

Tarif inter : 500 € Net de taxes

Tarif intra : sur demande

Organisation

Formation en groupe de 5 à 10 personnes

- LE PROGRAMME

Les fondamentaux de l'expérience client

- Différencier l'expérience client de la relation client
- Prendre conscience de l'utilité de l'expérience client
- L'impact économique d'une stratégie de l'expérience client

Les étapes indispensables à mettre en œuvre

- Définir et formaliser les valeurs et l'image de ma structure
- Partager et diffuser mes engagements et mon positionnement
- Analyser le parcours existant et définir les actions à mener

Le parcours client « sans accroc »

- Les points de contact avec mon client
- Les bonnes pratiques pour améliorer l'expérience client
- La communication digitale et l'expérience client

Les outils de la relation client

- La personnalisation de la relation
- Le lieu d'accueil/vente physique
- La vente en ligne

Piloter son activité grâce à l'expérience client

- Identifier les indicateurs
- Suivre les indicateurs
- Mettre en place les actions

- LES MODALITES ET DELAIS D'ACCES

- Modalités :

Cette formation est dispensée en présentiel à la Chambre de Commerce et d'Industrie du Pays d'Arles. Cette formation peut être réalisée en inter ou en intra-entreprise

- Délais :

- Pour les formations planifiées, se reporter au planning prévisionnel de formation
- Pour les formations à la demande, délai d'accès sous 10 jours après la première prise de contact
- Mise en place de la formation dans un délai d'un mois maximum

- ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- L'ensemble de nos locaux est adapté aux personnes en situation de handicap
- Un accompagnement spécifique est possible après étude avec notre référent handicap

- LES MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES MOBILISES

- La formation alterne des temps d'explication sous forme d'exposé et d'échanges avec vidéos projections et des temps de mise en situation sous la forme de jeux de rôle
- La formation se déroule au sein de la CCIPA dans une salle équipée d'un vidéo projecteur, d'un tableau blanc, d'une connexion Wi-Fi et de tablettes

- LES MODALITES D'EVALUATION ET DE CERTIFICATION

- Tout au long, un contrôle des connaissances est réalisé au travers de cas pratiques et/ou QCM afin d'évaluer la progression de l'apprenant et ses éventuelles difficultés
- Nous soumettons également un questionnaire d'évaluation qui nous permet de mesurer la qualité perçue de la prestation et si la formation a répondu aux besoins et attentes exprimés
- Une attestation de formation est délivrée à chaque participant

- SUITE DE PARCOURS POSSIBLE ET DEBOUCHES

Possibilité de compléter votre parcours avec les formations suivantes :

- S'adapter aux nouvelles tendances de consommation touristiques
- Tourisme : mieux connaître mon territoire et augmenter la satisfaction client
- S'initier au tourisme durable : comprendre les enjeux d'une démarche plus responsable

- LES CONTACTS

Responsable Pédagogique : Karine Ricart - @ : formation@arles.cci.fr – Tél. : 04.90.99.08.08

Responsable de la Formation : Raphaële Kellener - @ : formation@arles.cci.fr – Tél. : 04.90.99.08.08

Responsable Administrative : Karinne Bousquet - @ : formation@arles.cci.fr – Tél. : 04.90.99.08.08

Référent Handicap : Céline Bousquet - @ : formation@arles.cci.fr – Tél. : 04.90.99.08.08