

SurMesure-2017

« Développer la fidélisation des clients du tourisme durable »

Pré-requis : aucun

Durée de la formation : 7 h

Effectif maximum : 15 participants

Lieu : ATES, 8 rue César Franck, Paris 15

Date : 10 octobre 2017 de 9h à 17h

Tarif prise en charge OPCA : 230 euros (210 euros coûts pédagogiques + 20 euros frais repas)

Objectif

Etre capable de définir la relation client.

Etre en mesure de développer la fidélisation client dans le tourisme durable.

Public

Adhérents ATES- Professionnels du tourisme durable

Programme

9h -13h : Positionner le projet relation client au sein de l'entreprise

1. Cerner les enjeux de la relation client pour l'entreprise (2h)

Différencier transaction commerciale et relation client.

Distinguer satisfaction et fidélisation.

L'enjeu économique de la préférence client.

(Le contexte de la transformation numérique.)

2. Maîtriser les bases du marketing relationnel (2h)

Cycle de vie du client, parcours client et expérience client : trois notions à distinguer.

Pause repas

14h-17h : Atelier sur le thème « La relation client en lien avec la stratégie de votre structure » (3h)

Définition des objectifs.

Identification des axes de progrès.

Conception du plan d'actions sur mode collaboratif.

Méthodes pédagogiques

Formation opérationnelle : dans un premier temps chaque participant formalise une situation type sur laquelle il travaille concrètement avec l'aide de l'animateur. La seconde partie de la formation sera consacrée à un travail collaboratif permettant d'élaborer un plan d'actions individualisé.