Mettre en place et perfectionner son écoute client pour s’améliorer en continu

PRESTATION FRANCE

Type de rendez-vous :

Formations

Marchés d'intervention :

France

Public attendu :

Professionnels français

A partir du
22 mai 2025

Pourquoi suivre cette formation ? Qu’est-ce que l’écoute client ?
C’est le système d’organisation interne qui permet de recueillir, traiter et analyser les retours d’expériences clients et usagers. En design de services, il est un élément déterminant pour choisir et occuper la meilleure place dans la chaîne de valeur touristique en créant les meilleurs services attendus par les clients. Il permet de mesurer les écarts qui peuvent exister entre les attentes et les expériences

effectivement vécues et d'identifier ce qui permet de les combler. L’écoute client aide également en fin de processus à améliorer en continue la qualité de service.
De nombreux outils sont disponibles pour mettre en place une écoute client performante dont notamment les outils d'Intelligence Artificielle. Mais au-delà du choix des outils qui reste déterminant, la définition des objectifs d’amélioration continue et des indicateurs de performance sont essentiels pour calibrer ces démarches.

Pourquoi participer

- Les objectifs de la formation sont détaillés ci-dessous.

Description

Titre de la session	Début de la session	Fin de la session	Fin des inscriptions
Ecoute client	22-05-2025	23-05-2025	15-05-2025

Lieu
A distance
Format de l'operation
Formation organisée à distance, jeudi 22 et vendredi 23 mai, animée par Jean-Patrick Mancini
Objectifs de la formation
• Comprendre les enjeux d’une écoute client performante,
• Diagnostiquer l'existant pour construire, déployer et exploiter un dispositif d'écoute client multicanal avec l'aide de l'IA,
• Piloter ses actions d’amélioration continue à l’aide de tableaux de bord.
Méthode pédagogique
• Diaporama illustré d’exemples.
• Échanges avec les stagiaires sur leurs cas concrets (retours d’expériences).
Le contenu de la formation pourra être ajusté en fonction de la représentation des stagiaires.
Les échanges avec les stagiaires seront favorisés pour faciliter la mise en situation et les retours d’expériences.
Remarque : le contenu de cette formation sera largement enrichi d’illustrations et d’exemples concrets.
NB : à la demande, des exemples particuliers pourront être spécialement étudiés pour les besoins de participants, si ceux-ci sont transmis suffisamment en amont de la formation
Livrables : support de la formation (format PDF) – outils d’organisation – benchmark inspirant
Moyens techniques : le participant devra disposer d’un ordinateur récent disposant d’une webcam et d’un micro – il doit pouvoir voir et être vu, entendre et prendre la parole. Il devra également disposer d’une connexion Internet de bonne qualité.
Dates : jeudi 22 et vendredi 23 mai 2025, de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Durée : 14 heures
Public attendu : structures institutionnelles OT, CDT, CRT ; salariés, dirigeants d’Organismes Locaux de Tourisme, de sites et équipements touristique,
Prérequis
• Etre en charge d’une démarche qualité -même non labellisée- ou de la gestion de la relation client dans l’organisation,
• Vous devez avoir ouvert un compte gratuit chez https://openai.com/ pour un usage de Chat GPT. Un compte payant est conseillé pour un accès à chatGPT4o (20$/mois). Son usage vous permet d'obtenir des réponses plus élaborées et accès aux plug-ins.

Evaluations de la formation

- En amont de la formation : questionnaire d’évaluation des connaissances et de recueil des besoins et des attentes,
- Pendant la formation : évaluation des connaissances via des quizz d’évaluation à chaque séquence + travaux produits par les stagiaires,
- A la fin de la formation : évaluation de l’atteinte des objectifs à chaud via un questionnaire en ligne en fin de formation + correction des travaux produits par les stagiaires,
- Questionnaire de satisfaction en ligne

Accessibilité : en cas de mobilité réduite d’un inscrit, nécessitant une adaptation particulière de la formation, Atout France vous remercie de bien vouloir lui signaler, par mail avant jeudi 15 mai 2025, à isabelle.chevassut@atout-france.fr afin de permettre la mise en place des dispositions nécessaires. La formation Mettre en place et perfectionner son écoute client pour s’améliorer en continu, se déroulera à distance.

Le délai d'accès à nos formations est de 7 jours précédent le 1er jour de la formation. Ce délai est indicatif. En fonction du nombre d'inscrits, il peut être réduit. N'hésitez pas nous consulter pour connaître les places disponibles.

Les modalités d'accès à nos formations : les inscriptions sont possibles via le formulaire en ligne, accessible à partir de page dédiée à la formation sur www.atout-france.fr ou à l'aide du bulletin téléchargeable ci-dessous, à adresser complété à formations@atout-france.fr

Conditions

Précisions tarifaires
Adhérent de Atout France : 995,00 € HT, soit 1 194,00 € TTC,
Non adhérent de Atout France : 1 243,00 € HT, soit 1 491,60 € TTC.
Le coût de la formation peut être pris en charge par votre OPCO (Afdas, Akto, Uniformation, Agefice, Atlas, OPCO2i).

Contact(s)

Isabelle CHEVASSUT - Responsable formations

- isabelle.chevassut@atout-france.fr