



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. En marketing des 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 et mesurer les écarts qui peuvent exister entre les attentes et les expériences effectivement

vécues par les clients/usagers. 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 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

Pas de session prévu pour le moment.

Lieu

A distance

Format de l'opération

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
- Se doter des bons outils d'écoute et de mesure de la satisfaction client
- Construire, déployer et exploiter une enquête de satisfaction client
- Mettre en place un système structuré du traitement des réclamations
- Piloter ses actions d'amélioration continue à l'aide de tableau 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 : être en charge d'une démarche qualité -même non labellisée- ou de la gestion de la relation client dans l'organisation,

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 + 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 ou christelle.leroy@atout-france.fr afin de lui permettre de mettre en place les 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

Christelle LE ROY - Paris - Siège social

- christelle.leroy@atout-france.fr