



Tourisme et marketing des services : mettre en place et perfectionner son écoute client pour s'améliorer en continu

PRESTATION

FRANCE

Type de rendez-vous :

Formations

Marchés d'intervention :

France

Cibles :

Professionnels français

A partir du
18 novembre 2024

FORMATION A DISTANCE, animée par Jean-Patrick MANCINI, réunissant une 10e de participants, lundi 18 et mardi 19 novembre, de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

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.

Cette formation vous proposera de nombreux outils permettant de mettre en place une écoute client performante. 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 principaux sont détaillés ci-dessous.
- Comprendre l'utilisation de Chat GPT pour la conception de stratégies éditoriales dans le tourisme,
- Élaborer une charte éditoriale pour une destination touristique avec l'assistance de Chat GPT.

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

Description

| Titre de la session | Début de la session | Fin de la session | Fin des inscriptions |
|---------------------|---------------------|-------------------|----------------------|
| Ecoute client | 18-11-2024 | 19-11-2024 | 12-11-2024 |

Média / support

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.

Durée : 14 heures

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 et pour travail produit 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

Votre formateur : Jean-Patrick MANCINI, consultant expert en stratégie marketing pour le tourisme, stratégie de contenu multicanal, site web, conçoit et déploie des projets innovants de développement touristique auprès de porteurs de projets institutionnels (OT, ADT/CDT, CRT) et privés. Il s'appuie notamment pour cela sur une formation spécialisée en Marketing des Services et en Management International du Tourisme.

Depuis 12 ans, il accompagne les porteurs de projets du secteur dans leur transformation digitale et plus globalement dans leur adaptation stratégique sur l'un des marchés les plus concurrentiels du e-commerce mondial.

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 au plus tard mardi 12 novembre 2024, 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.

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).

Cible du rendez-vous

Profil des participants ciblés

Structures institutionnelles OT, CDT/ADT, CRT.

Salariés, dirigeants d'Organismes Locaux de Tourisme, et d'entreprises privées du tourisme, de sites et équipements touristiques, en charge de la Relation et du Service client, de la qualité,

Nombre de participants attendus

10

Contact(s)

Isabelle CHEVASSUT - Responsable formations

- isabelle.chevassut@atout-france.fr

Christelle LE ROY - Paris - Siège social

- christelle.leroy@atout-france.fr