



Mettre en place sa stratégie de GRC (Marketing relationnel)

Appliquer une politique de Gestion de la Relation Client dans sa stratégie

La gestion de la relation est un enjeu pour les destinations ainsi que pour tous les acteurs du secteur touristique. La relation client ne se limite pas à répondre correctement aux attentes clients lors de leur venue dans votre structure. C'est toute une stratégie qu'il faut mettre en place pour être attractif pour nos visiteurs, personnaliser les actions en vue de les satisfaire et de les fidéliser tout en utilisant des outils adaptés. Cette formation vous permettra d'apprendre à mettre en place une stratégie de GRC avant, pendant et après le séjour du client.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Tout public

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux stratégiques de la GRC et les adapter aux spécificités de la structure.
- Adapter les méthodes et outils de gestion de la Relation client à toutes les étapes du séjour.
- Etre efficace pour attirer, s'adapter et fidéliser son client en vue d'une satisfaction optimale

Contenu de la formation

- Avant de se lancer dans une stratégie de GRC
 - Définir ses objectifs (avant pendant et après séjour)
 - Définir son organisation interne : qui fait quoi, avec quels moyens humains et financiers...
 - Préciser ses cibles, création de persona
 - Connaître les nouveaux comportements de la clientèle en termes d'attentes, de comportements, d'outils de communication
- La GRC en actions
 - Identifier les points de contacts
 - Quels outils mettre en place afin de collecter de l'informations
 - Comment créer et qualifier une base de données
- Déterminer les actions marketing qui seront réalisées avant, pendant et après séjour
 - Attirer les clients
 - Convertir les leads en clients
 - Personnaliser le contact
 - Fidéliser - Le client Ambassadeur d'une destination-

Organisation de la formation

Institut du Tourisme - Fédération des Offices de Tourisme de Bretagne

1C - 1D avenue de Bellefontaine CS 71777
35517 CESSON-SEVIGNE Cedex
Email: contact@institut-tourisme.bzh
Tel: 02 20 06 01 02



Institut du Tourisme

Fédération des offices de tourisme de Bretagne

Equipe pédagogique

Cette formation est animée par un consultant/formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validés par l'Institut du Tourisme.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Questionnaire de positionnement/évaluation diagnostic en amont de la validation de l'inscription. Formulaire d'évaluation de la formation : questionnaire de satisfaction à chaud (J+ 2) puis évaluation de type sommative afin de suivre la progression des transferts de compétences in situ (J+30 à J+60)
- Certificat de réalisation de l'action de formation.