



## Mettre en place sa stratégie de GRC (Avant, pendant et après séjour) - 15 & 16 décembre 2022 - PONTIVY

*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 sa venue dans votre structure. C'est toute une stratégie qu'il faut mettre en place pour attirer les clients ou visiteurs, personnaliser les actions en vue de les satisfaire et 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

# OTB

1 rue Raoul Ponchon  
35069 Rennes Cedex  
Email: [solene@otb.bzh](mailto:solene@otb.bzh)  
Tel: 06 45 44 31 78



## Equipe pédagogique

Sophie SOURICE

"Formatrice depuis une dizaine d'années en gestion de la relation client et marketing touristique, ancienne responsable de service production de séjours individuels en agence réceptive et ayant une expérience en service commercial en office de tourisme, je suis une passionnée du secteur touristique. Adapter des stratégies de GRC afin de répondre aux nouvelles attentes clients, suivre une relation client et fidéliser celui-ci est un réel enjeu pour les professionnels. Aussi, proposer de nouvelles offres de séjours en réponses aux nouvelles thématiques, aux comportements et préoccupations du touristes est un enjeu passionnant pour tous les acteurs touristiques. C'est sur ces thématiques que j'aime partager et faire réfléchir à de nouvelles stratégies."

## 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).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation (préalable, à chaud, à froid)
- Certificat de réalisation de l'action de formation.