

Plus que jamais, la qualité du relationnel clé est une clé de réussite pour les professionnels du tourisme ! Du premier contact jusqu'à la fin du séjour, il importe de séduire, convaincre, rassurer, informer en anticipant les besoins et attentes du client, puis de rester dans sa mémoire pour en faire un ambassadeur et lui donner envie de revenir.

Cet atelier est une opportunité de faire le point sur vos actions actuelles et d'identifier des pistes de progrès simples à mettre en place ☺

-  **Public et pré-requis :** **Partenaires : UMIH Vendée**
- Public : Tout professionnel du tourisme en Pays-de-la-Loire (petite structure) souhaitant optimiser sa Gestion de la Relation Client / Priorité aux professionnels de l'hôtellerie et de la restauration de Vendée
 - Pré-requis : Être présent(e) sur le web Avoir une bonne connaissance de ses clients, de leurs attentes, leurs interrogations /Avoir un projet de travailler des actions opérationnelles de relation client dans les 6 mois à venir

 **Durée :** 1 journée (7 h)

 **Date et lieu :**
Jeudi 19 Novembre 2020 – 9h-12h30 / 14h00-17h30
Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière – UMIH 85 - 65, rue d'Ulm 85000 LA ROCHE SUR YON - 02 51 62 53 25

 **Formateur :** Françoise Clermont – CoManaging

 **Effectif maximum :** 12 participants

 **Objectifs pédagogiques :**
A l'issue de la formation, vous serez capables de :

- Connaître et comprendre les principales méthodes et outils traditionnels et numériques de GRC
- Identifier et mettre en place des actions simples de relation clients tout au long du parcours clients (avant - pendant – après)
- Optimiser & dynamiser vos actions de relations clients pour satisfaire et fidéliser vos clients

 **Procédure d'onboarding (préparation de la formation)**

Afin d'utiliser le temps de formation **pour un maximum d'échanges**, le replay du webinaire présenté par le formateur au printemps 2020 sur la gestion de la relation client sera envoyé aux participants. Chacun sera invité à le regarder au préalable.

Programme détaillé

JOUR 1 – MATIN :

1- La Gestion de la Relation Client : avant – pendant - après-

Tour de table : notion de la relation client pour les participants (outil carte des mots)

- Point clé des nouvelles attentes des consommateurs touristes
- Importance du relationnel
- Définitions, enjeux et objectifs de la Gestion Relation Client
- Comprendre et analyser le parcours client : avant – pendant – après
- Les enjeux pour sa structure

Travail par petits groupes : actions GRC déjà menées?

Mise en commun : identification des actions de relation client

2- Collecter, gérer et exploiter vos fichiers clients

- Collecter de manière éthique & légale (RGPD)
- Construire et gérer sa base
- Quels sont les outils simples d'emailings et les outils GRC à votre disposition (selon les activités du tourisme)
- Qualifier les contacts pour pouvoir segmenter et fidéliser

Atelier individuel Plan d'actions : 2 à 3 pistes d'actions pour ma base prospects & clients (la collecte, la gestion, l'exploitation)

3- La relation client & le conseil avant le séjour : séduire, convaincre, rassurer et vendre

- Soigner la relation client dès la phase de recherche
- Faciliter le contact en multicanal
- Mail transactionnel (ex. confirmation de réservation)
- Mails avant séjour

Illustrations / Echanges d'expériences

Atelier individuel Plan d'actions : 2 à 3 pistes d'actions pour ma structure

JOUR 2 – APRES-MIDI :

4- La relation client & le conseil pendant le séjour : satisfaire et optimiser l'expérience client

- Importance de l'accueil : points clés
- Les mails ou SMS pendant le séjour
- Le rôle des réseaux et médias sociaux
- Information & conseil pendant le séjour : conseil direct, internet de séjour / les conciergeries & applications
- La qualité de service & la mesure de la satisfaction à chaud
- Soigner la fin du séjour / de la visite

Illustrations / Echanges d'expériences

Atelier individuel Plan d'actions : 2 à 3 pistes d'actions pour ma structure

5- La relation client après le séjour : remercier, impliquer et fidéliser

- Remercier : le mail de fin de séjour
- Connaître la satisfaction client
- Susciter et gérer les avis clients
- La fidélisation : planification d'e-mailings sur l'année et de newsletters
- Réseaux sociaux, parrainage et co-construction

Illustrations / Echanges d'expériences

Atelier individuel Plan d'actions : 2 à 3 pistes d'actions pour ma structure

Atelier en mini-groupes : élaboration d'un scénario de relation client optimisé (pour une cible commune) par groupe avant – pendant - après

Mise en commun

Atelier individuel : les 3 actions prioritaires à faire dans les 3 mois + 2 actions complémentaires dans les 6 mois

Bilan de la formation et évaluation des acquis

- Jeu de questions/réponses
- Les points clefs à retenir
- Tour de table à chaud

Méthodes et moyens pédagogiques

- Une pédagogie active et participative
 - Apport de concepts, méthodes et outils, et présentation de bonnes pratiques déjà appliquées par des professionnels et organismes de tourisme
 - Appropriation par les participants au travers de cas pratiques opérationnels
 - Création d'une culture partagée au travers de l'atelier en mini-groupes
 - Mise en place d'une trame de plans d'actions : pistes simples à court terme et moyen terme
- Moyens
 - Le replay du webinaire sur la gestion de la relation client
 - Support de présentation
 - Ateliers pratiques
 - Tout autre support parcouru pendant la session de formation (Ex : matrice de scénario relation client, etc)
- Moyens nécessaires pour le présentiel
 - 1 vidéoprojecteur (ordinateur fourni par le formateur) + 1 Paper board
 - Une salle de réunion suffisamment grande pour permettre une répartition en sous-groupes de travail : pouvoir afficher sur les murs, les tables doivent pouvoir être bougées de place, et la salle suffisamment insonorisée pour permettre un échange lors du travail en mini-groupes.

Mise à disposition de supports pédagogiques

- Trames de travail et fiches pour les ateliers
- Support de cours au format PDF envoyé après la formation (modifié en fonction des ateliers réalisés pendant la session – photos des travaux réalisés) avec des liens cliquables, et des ressources d'articles / vidéos / tutoriels en annexe.

Matériel recommandé

- Venir avec votre ordinateur portable

Évaluation des acquis

Une évaluation en 2 parties

- Un tableau d'auto-évaluation rempli par le participant
- Un tableau d'évaluation des acquis par objectif pédagogique rempli par le formateur en fin de session avec le participant, au vu des ateliers pratiques réalisés et de l'auto-évaluation du participant.

Évaluation de la satisfaction

Un questionnaire à chaud à remplir en ligne par le participant à la fin de la session (questionnaire obligatoire).

SAV à 6 mois

Un questionnaire sur l'impact de la formation auprès des participants et de leur entreprise sera réalisé via un questionnaire en ligne.

Contact : contact@academie-etourisme-paysdelaloire.fr / CoManaging - 06 86 90 96 51
<http://academie-etourisme-paysdelaloire.fr>

Les mesures de précautions sanitaires en vigueur au moment de la formation seront observées.