

Parfaire l'expérience Client

QUELS OBJECTIFS?

- Comprendre la démarche d'un client dans son choix de vacances
- Comprendre le parcours client pour l'optimiser
- Offrir une expérience optimale à son client pour le fidéliser

PROGRAMME DE LA FORMATION

Module1

- Comprendre la clientèle
 - Qui sont les clients d'aujourd'hui.
 - Comment réservent-ils? Pourquoi ces choix.
 - Savoir se positionner face à eux.

Module 2

- Gérer la relation client
 - Qu'est ce que la relation client
 - Les étapes clés de la relations clients et les outils adaptés.
 - Avant le séjour
 - Après le séjour
 - Pendant le séjour

Module 3

- Le parcours clients: quel position adopter.
 - De la recherche à la réservation
 - De l'arrivée au départ
 - l'après voyage

Module 4

- L'expérience client: créer l'effet « Wahou »
 - Comment créer une émotion forte
 - Les erreurs à éviter
 - La mise en pratique dans votre établissement

Les publics

- *Toutes personnes en communication avec la clientèle*

Pré - requis :

Aucun

Durée :

7H

Coût : stagiaire

En groupe (minimum 4 personnes):

Présentiel: 300 € HT/pasorne

A distance: 250€HT/pasorne

Formation individuelle(1pasorne): 900€HT.

Groupe physique: Max 12

Groupe en ligne : Max 10

Lieux :

Sur Nice dans nos locaux

En entreprise partout en

France sur demande.

En Visio TEAMS ou ZOOM.

Information et inscription

T: 07 60 53 55 86

contact@acticop.com

marie@pauseco.fr

Sur rendez-vous

individuel

Références client:

- 2018: Les Collectionneurs: « Hygiène aux étages »
- 2018: Les Collectionneurs: « Accueil d'excellence »
- 2018: Les Collectionneurs: « le parcours client »
- 2016: Agence Régional de développement Economique Région Occitanie: « Atelier d'adhésion à la marque Qualité Sud de France » (co-animation avec Ethicala).
- 2016: Office de Tourisme du Pays de Lunel: « Animation d'ateliers « Stratégie de communication sur le territoire » (co-animation avec Ethicala).
- 2014: Voyager Autrement: « Formation des accompagnateurs de voyages ».
- ...

Méthodes d'évaluation

- *Test de démarrage*
- *Exercices d'application*
- *Mises en situation*
- *Attestation d'acquisition de compétences*

Moyens matériels

- Power Point et autres outils Office
- Paperboard
- Ordinateur portable
- Câble de connexion au rétroprojecteur
- Internet

Méthodes pédagogiques

- *Apports théoriques et mises en pratique*
- *Personnalisation de la théorie à travers des jeux de rôles*
- *Support Power Point*
- *Nombreux exercices d'application: jeux de rôle, ateliers de mise en pratique en groupe, débat...*

Accessibilité aux personnes en situation de handicap, toutefois nous contacter au préalable si aménagement spécifique nécessaires

Délai inscription : Prise en compte jusqu'à une semaine avant le début de la formation si place disponible

Intervenante:

- **Formatrice & Auditrice spécialisée dans le tourisme durable, la qualité et l'expérience client**
- **2 Bachelors en Management du Tourisme et un Master 2 professionnel en tourisme culturel et territoire: ingénierie de Projet**
- **7 ans d'expérience en hôtellerie (réceptionniste et gouvernante) tourisme (agence de voyage et tour opérateur) et accueil.**
- **3 ans d'expérience dans le Marketing.**
- **Bilingue Français-Anglais.**

