Marianne symbole République Française
Logo Atout France

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

Public attendu :

Grand public français
A partir du
01 février 2024
Adhérent de Atout France : 995 € HT, soit 1194 € TTC. Inscription à l'aide du bulletin téléchargeable ci-dessous. Inscription en ligne (paiement demandé) en cliquant sur le bouton JE M'INSCRIS ci-dessous,
Non adhérent de Atout France : 1243 € HT, soit 1491 € TTC. Inscription à l'aide du bulletin téléchargeable ci-dessous, à adresser complété à formations@atout-france.fr
Le coût de la formation peut être pris en charge par votre OPCO (Afdas, Akto, Uniformation, Agefice, Atlas, OPCO2i)
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 continu la qualité de service.
De nombreux outils sont disponibles pour mettre en place une écoute client performante mais 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

- 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,

• Diaporama illustré d’exemples,
• Échanges avec les stagiaires sur leurs cas concrets (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 des participants, s'ils sont transmis en amont de la formation. 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.

Description

Pas de session prévu pour le moment.

Contact(s)

Isabelle CHEVASSUT - Responsable formations

- isabelle.chevassut@atout-france.fr

Christelle LE ROY - Paris - Siège social

- christelle.leroy@atout-france.fr