

ATOUT FRANCE

FORMATION A DISTANCE*

MERCREDI 22 NOVEMBRE 2023,
De 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Tourisme et Gestion de la Relation Client :
s'initier aux fondamentaux de la GRC ou les redécouvrir,
pour accompagner vos clients et suivre vos prospects,
transformer votre audience et fédérer une communauté.

Formateur : Grégory CASSIAU

La Gestion de la Relation Client regroupe l'ensemble des outils et techniques destinés à prendre en compte les souhaits, les attentes de ses clients et prospects afin de les satisfaire et de les fidéliser. Sa mise en œuvre est inspirante et valorisante, elle permet de personnaliser, tout en l'automatisant, la relation avec l'ensemble de vos clients et prospects.

Cependant, rares sont les stratégies déployées avec efficacité et offrant des résultats probants : timidité dans la collecte de données, manque d'automatisation, outils mal choisis, etc.

La formation de **mercredi 22 novembre** animée par **Grégory Cassiau** délivrera les clés concrètes pour élaborer une stratégie efficace de A à Z, tant dans la collecte que dans l'animation des données

Objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux de la GRC,
- Maîtriser les outils sur le marché,
- Maîtriser le parcours type de la GRC,
- Centraliser au maximum la donnée *client*,

Compétences acquises à l'issue de la formation

- Mettre en place des modules de collecte de données,
- Mettre en place des scénarios automatiques pour les prospects et clients.

Public attendu : institutionnels : Offices de Tourisme, CDT/ADT, CRT et structures privées : hébergeurs, prestataires d'activités et de services touristiques ; chargé de communication, responsable de la stratégie, community manager. Responsable de pôle, technicien et direction

Cette formation s'adresse en priorité :

- aux structures n'ayant pas encore déployé la GRC, mais qui en ont le projet,
- et à celles ayant débuté ce travail, mais dont les résultats attendus ne sont pas au rendez-vous ou insuffisants pour le moment.

Pré requis : pas de pré-requis

* Atout France, en fonction de la situation et des recommandations sanitaires, se réserve le droit de modifier le format (présentiel ou à distance) de ses formations ainsi que leur date.
Document établi le 26/09/2023

ATOUT FRANCE

FORMATION A DISTANCE*

MERCREDI 22 NOVEMBRE 2023,
De 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Méthodologie pédagogique : elle alternera les apports théoriques et méthodologiques. La pédagogie pratique sera axée sur une expertise et sur des exemples concrets.

Suivi de l'exécution et évaluation de la formation

- Un questionnaire d'évaluation des compétences et de recueil des besoins est envoyé en amont de la formation,
- Un questionnaire d'évaluation des acquis et un questionnaire de satisfaction sont complétés par les participants à l'issue de la formation,
- La présentation d'un support de formation (PowerPoint) est diffusée lors de la formation et envoyée à chaque stagiaire à l'issue de la formation.

A l'issue de la formation, une attestation de participation est délivrée au participant.

Durée : 7 heures

Moyens techniques : les stagiaires doivent disposer d'un ordinateur performant avec accès internet. Ces deux derniers doivent être récents et de bonne qualité. Il est impératif de disposer d'une webcam, d'un micro et d'un système pour écouter. Tous les participants doivent partager leur webcam et ainsi pouvoir être vu.

Votre formateur : Grégory Cassiau réalise au quotidien ce qu'il présente dans ses formations et dont il est un spécialiste reconnu par les organismes institutionnels et privés du tourisme : marketing de contenus, stratégie de marque, éditoriale et visuelle, rédaction de contenus, prises de vues, social média, GRC, collecte de données, etc. Il est le directeur de l'Agence Les Conteurs.

Accessibilité : en cas de mobilité réduite d'un inscrit, nécessitant une adaptation particulière de la formation, Atout France vous remercie de bien vouloir lui signaler, par mail avant mercredi 15 novembre 2023, à isabelle.chevassut@atout-france.fr ou christelle.leroy@atout-france.fr afin de lui permettre de mettre en place les dispositions nécessaires,

La formation *Tourisme et Gestion de la Relation Client : s'initier aux fondamentaux de la GRC ou les redécouvrir, pour accompagner vos clients et suivre vos prospects, transformer votre audience et fédérer une communauté* **de mercredi 22 novembre 2023 se déroulera à distance.**

Coût de la formation : Adhérent Atout France : 665 € HT, soit 798 € TTC

Non Adhérent Atout France : 885 € HT soit 1 062 € TTC

Le coût de la formation peut être pris en charge par votre OPCO (Afdas, Akto, OpcoMobilités, Unifformation, Atlas, OPCO2i).

* Atout France, en fonction de la situation et des recommandations sanitaires, se réserve le droit de modifier le format (présentiel ou à distance) de ses formations ainsi que leur date.
Document établi le 26/09/2023

ATOUT FRANCE

FORMATION A DISTANCE*

MERCREDI 22 NOVEMBRE 2023,
De 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Programme détaillé

Mercredi 22 novembre de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Module n°1 : comprendre réellement la GRC avant son déploiement

Qu'est-ce que la GRC de façon concrète ? Explication pratique.

Le parcours client de la GRC : avant l'acte d'achat, avant le séjour, pendant le séjour, après le séjour, la fidélisation

Les erreurs les plus courantes qui freinent l'efficacité, voire le déploiement

Exemples de déploiement sur l'intégralité du parcours client : collecte et scénarios

Audit des scénarios envisagés et/ou déjà mis en place

Module n°2 : revue des principaux outils du marché

Revue des principaux outils : Mailchimp, Sendinblue, Ingénierie, Nurtik, Avizi, etc,

Avantages et inconvénients de chaque outil,

Autres outils identifiés dans le questionnaire de recueil des besoins des participants

Module n°3 : réalisation de la feuille de route

Mise à plat des objectifs de la GRC

Réalisation de la carte mentale de l'ensemble des points de contacts

Anticipation des premiers scénarios à déployer : point de collecte/scénario automatique.

Indicateurs à retenir.

Temps de questions-réponses avec le formateur

Questionnaires d'évaluation des acquis et de satisfaction

Fin de la formation