

# ATOUT FRANCE

## FORMATION A DISTANCE\*

JEUDI 22 ET VENDREDI 23 MAI,  
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

### Design de services et amélioration continue : mettre en place ou perfectionner son écoute client avec l'aide de l'IA dans le tourisme

#### Pourquoi suivre cette formation ? Qu'est-ce que l'écoute client ?

L'**écoute client**, c'est le système d'organisation interne qui permet de **recueillir, traiter et analyser les retours d'expériences** clients et usagers. En design de 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**. Il permet de **mesurer les écarts** qui peuvent exister entre les attentes et les expériences effectivement vécues et **d'identifier ce qui permet de les combler**. L'écoute client aide également en fin de processus à **améliorer en continue la qualité de service**.

De nombreux outils sont disponibles pour mettre en place une écoute client performante **dont notamment les outils d'Intelligence Artificielle**. 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.

#### Objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux d'une écoute client performante,
- Diagnostiquer l'existant pour construire, déployer et exploiter un dispositif d'écoute client multicanal avec l'aide de l'Intelligence Artificielle,
- Piloter ses actions d'amélioration continue de ses services aux clients à l'aide de tableaux de bord.

#### Méthode pédagogique

- Diaporama illustré de nombreux exemples et enrichis de liens
- Documents et matrices sont transmis aux formats natifs Word et Excel,
- Constantes échanges avec les stagiaires sur leurs cas concrets (retours d'expériences).

Important ; le contenu de cette formation sera très largement enrichi d'illustrations et d'exemples concrets.

*NB : La formation prévoit de travailler directement à partir des objectifs et des outils actuellement mis en œuvre par les participants au sein de leur établissement. Les avis clients pourront être transmis au formateur pour traitement via l'Intelligence Artificielle et les résultats seront rendus aux participants.*

**Moyens techniques** : le participant devra disposer d'un ordinateur récent disposant d'une webcam et d'un micro – il doit pouvoir voir et être vu, entendre et prendre la parole. Il devra également disposer d'une connexion Internet de bonne qualité.

**Dates** : jeudi 22 et vendredi 23 mai 2025, de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

**Durée** : 14 heures

**Lieu** : à distance via l'application Zoom

**Public attendu** : structures institutionnelles OT, CDT, CRT ; salariés, dirigeants d'Organismes Locaux de Tourisme, de sites et équipements touristique,

\* Atout France, en fonction de la situation sanitaire et des recommandations gouvernementales, se réserve le droit de modifier le format (présentiel ou à distance) de ses formations ainsi que leur date. Document établi le 12/03/25

# ATOUT FRANCE

## FORMATION A DISTANCE\*

JEUDI 22 ET VENDREDI 23 MAI,  
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

### Prérequis

- Être en charge d'une démarche qualité, même non labellisée, ou de la gestion de la relation client dans l'organisation.
- **Vous devez avoir ouvert un compte GRATUIT chez <https://openai.com/> pour un usage de ChatGPT .** Un compte payant est conseillé pour un accès à ChatGPT4o [coût 20\$/mois]. Son usage vous permet d'obtenir des réponses plus élaborées et un accès aux plug-ins.

### Evaluations de la formation

- **Evaluation en amont de la formation** : questionnaire d'évaluation des connaissances et de recueil des besoins et des attentes,
- **Évaluation des connaissances pendant la formation** : échanges avec le formateur et travaux produits par les participants,
- **Évaluation de l'atteinte des objectifs à chaud** : questionnaire en ligne en fin de formation et correction des travaux produits par les stagiaires,
- Questionnaire de satisfaction en ligne à l'issue de la formation.



**Formateur** : **Jean-Patrick MANCINI**, consultant expert en stratégie marketing pour le tourisme, stratégie de contenu multicanal, site web, conçoit et déploie des projets innovants de développement touristique auprès de porteurs de projets institutionnels (OT, ADT/CDT, CRT) et privés. Il s'appuie notamment pour cela sur une formation spécialisée en Marketing des Services et en Management International du Tourisme. Depuis 11 ans, il accompagne les porteurs de projets du secteur dans leur transformation digitale et plus globalement dans leur adaptation stratégique sur l'un des marchés les plus concurrentiels du e-commerce mondial.

**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 jeudi 15 mai 2025, à [isabelle.chevassut@atout-france.fr](mailto:isabelle.chevassut@atout-france.fr) afin de permettre la mise en place des dispositions nécessaires. La formation *Mettre en place et perfectionner son écoute client pour s'améliorer en continu*, se déroulera à distance.

**Le délai d'accès à nos formations** est de 7 jours précédent le 1<sup>er</sup> jour de la formation. Ce délai est indicatif. En fonction du nombre d'inscrits, il peut être réduit. N'hésitez pas nous consulter pour connaître les places disponibles.

**Les modalités d'accès à nos formations** : les inscriptions sont possibles via le formulaire en ligne, accessible à partir de page dédiée à la formation sur [www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr) ou à l'aide du bulletin téléchargeable ci-dessous, à adresser complété à [formations@atout-france.fr](mailto:formations@atout-france.fr)

### Coûts de la formation

Adhérent de Atout France : 995,00 € HT, soit 1 194,00 € TTC,

Non adhérent de Atout France : 1 243,00 € HT, soit 1 491,60 € TTC.

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

\* Atout France, en fonction de la situation sanitaire et des recommandations gouvernementales, se réserve le droit de modifier le format (présentiel ou à distance) de ses formations ainsi que leur date. Document établi le 12/03/25

# ATOUT FRANCE

## FORMATION A DISTANCE\*

JEUDI 22 ET VENDREDI 23 MAI,  
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

### Programme détaillé de la formation

#### Module 1 : Les enjeux d'une écoute client performante

##### L'écoute client, un enjeu stratégique

- Définitions de l'écoute client et sa place dans le processus de design de service
- Définir ses objectifs : pourquoi écouter ses clients/usagers ? Quelles sont les données dont j'ai besoin ? Quelles sont les ressources nécessaires pour les obtenir ?
- État des lieux, autodiagnostic et cartographie des dispositifs d'écoute client existants

#### Module 2 : Les différents dispositifs d'écoute client

##### Avant tout un système de recueil, traitement et analyse de données

- Les différences entre données quantitatives et données qualitatives
- Les différents cas d'usages en fonction des objectifs
- Leurs avantages et leurs inconvénients
- Les méthodes pour les produire et les analyser

#### Module 3 : Réaliser une enquête de satisfaction client avec l'aide de l'Intelligence Artificielle

##### Construire et exploiter son dispositif d'enquête avec l'aide de l'Intelligence Artificielle

- Organiser et structurer son enquête de satisfaction en fonction de ses objectifs et des cibles
- Définir les modalités de diffusion du questionnaire de satisfaction/d'enquête client et de recueil d'information
- Traiter les données et les analyser avec l'aide de l'Intelligence Artificielle

#### Module 4 : L'écoute client au chevet de la qualité de service

##### Mettre en place un système structuré de traitement des réclamations client avec l'aide de l'Intelligence Artificielle.

- Les avis client, source inépuisable de retours d'expérience client
- Mesurer et traiter les réclamations clients avec l'aide de l'Intelligence Artificielle
- Compilation et analyse des réclamations clients pour s'améliorer en continu
- Méthodologie de réponse avec l'assistance de l'Intelligence Artificielle

#### Module 5 : De l'écoute client à la démarche qualité

##### Construire son tableau de bord de suivi de l'expérience client avec l'aide de l'Intelligence Artificielle

- Les indicateurs de pilotage stratégique et les indicateurs de qualité immédiats
- Générer des indicateurs pertinents par le croisement des données avec l'aide de l'Intelligence Artificielle
- Exploiter les données, présenter ses résultats avec l'aide de l'Intelligence Artificielle
- Suivre l'évolution de la qualité de service et de la satisfaction client dans le temps
- S'améliorer en continu

#### Fin de la formation

\* Atout France, en fonction de la situation sanitaire et des recommandations gouvernementales, se réserve le droit de modifier le format (présentiel ou à distance) de ses formations ainsi que leur date. Document établi le 12/03/25