

Fiche d'inscription

Les Formations de Atout France - 2016

L'observation des clientèles : outil de fidélisation, de promotion et de prescription.

Stratégies et méthodes pour constituer votre observatoire.

Jeudi 16 juin 2016, de 9H00 à 17H00

Atout France - 79/81, rue de Clichy - 75009 Paris - Métro ligne 13, station : Place de Clichy

Cible concernée Directeurs Généraux, marketing, de la communication, de la commercialisation et de la qualité

Objectifs et contexte

A l'heure du développement des outils numériques, de la suppression de l'intermédiation qui en découle, et de la multiplication des offres concurrentes, les professionnels du secteur du tourisme et des loisirs ont besoin de connaître davantage leurs clientèles, leurs besoins et attentes dans le but de les satisfaire pour les fidéliser.

Dans un contexte économique tendu, cette meilleure connaissance des clientèles doit permettre aux différents acteurs d'affiner leurs stratégies marketing et commerciales. Acquérir un nouveau client coûte cinq à six fois plus cher que d'en conserver un...

Il devient alors nécessaire, de connaître pour agir de façon adaptée, d'élaborer et de mettre en œuvre des outils simples qui permettront d'identifier les profils de ses clientèles et d'analyser leurs besoins de manière fiable.

Contenu de la formation

La matinée sera consacrée à analyser les enjeux, la segmentation, à dépasser la question marketing de l'offre/marketing de la demande, pour construire son offre touristique en « vision client ». Définir les éléments qui doivent servir de base à la réflexion de la construction d'outils personnalisés dont la mise en œuvre doit demeurer relativement simple.

S.A.S. DEVELOPPEMENT ET QUALITE
5 rue Las Cases 75007 Paris

www.developpement-qualite.com

RCS PARIS-SIRET 800 570 020 00027-Capital de 20.000 Euros-Code NAF 7022Z-N° TVA FR63800570020-

« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 75 53378 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France »

L'après-midi permettra d'analyser comment élaborer et mettre en œuvre en interne une enquête auprès de ses clientèles/visiteurs, comment tirer la quintessence des données recueillies pour ensuite élaborer une stratégie marketing adaptée.

Méthode

Avoir une réflexion propre à votre activité, sur l'élaboration des outils d'observation et l'analyse adéquates à élaborer et mettre en œuvre pour permettre à vos sociétés/structures des décider d'actions marketing ciblées et efficaces.

Intervenants formateurs

Matin : Nicolas Barret, expert du marketing de destination et du e-marketing, qui a notamment été Directeur Destinations France de Voyages.sncf.com et Directeur général adjoint en charge du marketing du Comité Régional du Tourisme d'Ile-de-France. Dans ses différentes fonctions, il a notamment piloté la mise en place de dispositifs d'observation touristique et de d'études de clientèles. Il a développé de nombreux partenariats entre grands acteurs du web (OTA, distributeurs, transporteurs, médias ...) et des destinations et des acteurs du tourisme français. Il est spécialisé dans la création de valeur liée au rapprochement entre "produit" et "contenus".

Après-midi : José-Pierre Cholvy. Après plus de 15 années passées en institut de sondage (Ipsos, BVA) où il a occupé le poste de **Responsable des Etudes Tourisme en charge de dispositifs d'enquêtes** conséquents (réalisation pour de nombreuses régions & départements d'enquêtes « lourdes » de fréquentation touristique ; Aquitaine, Provence Alpes Côte d'Azur, Ile de France...), il a créé sa propre activité de consulting. Il intervient régulièrement en A.M.O auprès de structures (O.T., ADT/CDT, associations...) afin de les accompagner dans leurs réalisations de dispositifs d'observation / d'enquête. Il mettra à votre disposition son expérience terrain « macro et micro », de l'amont à l'aval d'un projet d'observation de vos clientèles.

Date limite d'inscription : jeudi 09 juin 2016

Programme de la formation

09H00 Introduction : présentation et rappel des objectifs de la journée

1. Pourquoi est-il vital de connaître ses clientèles ?
 - ✓ Mesurer l'adaptation d'un produit / d'une destination à son marché
 - ✓ Connaître les clientèles pour orienter et cibler son marketing (à moindre coût)
 - ✓ Pour satisfaire / fidéliser / développer la prescription

2. Quelles segmentations utiliser / quels outils mettre en place ?
 - ✓ Que signifie connaître ses clients ?
 - Les différentes segmentations des clientèles touristiques
 - Mesurer les comportements (comportements de choix, d'achat, de transport, d'activités sur place, de prescription, etc.)

S.A.S. DEVELOPPEMENT ET QUALITE
5 rue Las Cases 75007 Paris
www.developpement-qualite.com

RCS PARIS-SIRET 800 570 020 00027-Capital de 20.000 Euros-Code NAF 7022Z-N° TVA FR63800570020-
« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 75 53378 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France »

- Mesurer les attentes, les besoins, la satisfaction des clientèles
- ✓ Panorama des différents outils
 - Observatoire, sondages, enquêtes quali & quanti, enquête on-line, outils web, clients mystères, AB testing, etc.

11H00 Pause

11H15 De la connaissance client à *un pilotage de son activité en vision client*

- ✓ *Le big Data* : opportunités et pièges
- ✓ De la segmentation à la personnalisation
- ✓ Vers un marketing partagé avec les clients
- ✓ Le marketing prédictif

Conclusion matinée : Dépasser la question Marketing de l'offre/marketing de la demande ... pour construire son offre touristique en *vision client*.

13H00 Déjeuner

14H00 Présentation : Comment élaborer et mettre en œuvre en interne une enquête auprès de ses clientèles/visiteurs ?

- ✓ L'amont de l'enquête : bien définir ses objectifs et les indicateurs à collecter,
- ✓ La méthodologie : les réflexions et le choix de la taille et de la représentativité de l'échantillon, la construction du questionnaire,
- ✓ La collecte : le choix du support (étude on line, sur tablette, papier...), le cadrage des moyens à mobiliser, la méthode, le choix d'outils gratuits et/ou payants,
- ✓ Le traitement de l'information : les notions de "redressements", "pondérations", extrapolations,
- ✓ La mise en forme des résultats, la valorisation et son analyse.

15H45 Pause

16H00 Focus sur la collecte (outils, trucs et astuces pour la collecte) et traitement de l'information (livrables)

17H00 Fin de la journée de formation

Frais d'inscription à la formation : **665 € HT (+TVA 20%) = 798 € TTC par personne**
 N° de déclaration d'activité : **11 75 53378 75 - N° de Siret : 800570020 00027**



NOM DE LA SOCIETE/STRUCTURE :

Adresse :

Code postal : Ville
 :

N° de TVA
 intracommunautaire :

NOMBRE DE PARTICIPANT(S) :

MONTANT TOTAL DES INSCRIPTIONS :€ HT, soit€ TTC

1ER PARTICIPANT : NOM ET PRÉNOM :

FONCTION :

ADRESSE COMPLÈTE :

COURRIEL : TÉLÉPHONE :

2^E PARTICIPANT : NOM ET PRÉNOM :

FONCTION :

ADRESSE COMPLÈTE :

COURRIEL : TÉLÉPHONE :

Votre inscription sera prise en compte à la condition que tous les champs ci-dessus soient complétés

Coordonnées de l'entité juridique à facturer, si différentes des coordonnées déjà indiquées plus haut.

Sans indication de votre part, la facture sera émise à l'attention de la l'entité dont les coordonnées figurent ci-dessus.

Organisme :

Adresse :

Code postal : Ville:

N° de TVA intracommunautaire :

S.A.S. DEVELOPPEMENT ET QUALITE
5 rue Las Cases 75007 Paris
www.developpement-qualite.com

RCS PARIS-SIRET 800 570 020 00027-Capital de 20.000 Euros-Code NAF 7022Z-N° TVA FR63800570020-
« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 75 53378 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France »



Conditions générales de vente

Votre règlement doit impérativement nous parvenir au moins sept jours avant la journée de formation. Développement et Qualité vous confirmera l'inscription. Une facture acquittée datée du jour de la formation vous sera transmise en retour.

Sans annulation écrite et datée de votre part ou pour une annulation écrite et datée transmise moins de huit jours calendaires avant la date de la formation, l'ensemble des frais d'inscription concernant la participation de personnel de votre société/structure à cette journée de formation sont dus. **Les annulations écrites et datées doivent être envoyées à**

DEVELOPPEMENT ET QUALITE
5 rue Las Cases - 75007 Paris
ou patrice.dublet@developpement-qualite.com

Pour des raisons évidentes de qualité et d'efficacité le nombre de participants à la formation est volontairement limité à 20 personnes par journée. Si le nombre d'inscrits était trop important Développement et Qualité en accord avec Atout France proposerait la tenue d'une formation supplémentaire. Développement et Qualité en accord avec Atout France se réserve le droit d'annuler ou de reporter la journée de formation. Aucune des deux structures ne saurait être tenue responsable des frais annexes engagés par vos soins dans le but de participer à la journée de formation annulée ou reportée.

Traitement des informations recueillies

Toutes les informations recueillies dans le cadre du dispositif de Formations (coordonnées, nom, prénom, questionnaire de satisfaction notamment) seront transmises à Atout France. Une déclaration normale (art 23 de la loi du 06/01/1978 modifiée) a été faite auprès de la CNIL. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à récolter les avis des participants sur les formations reçues. Les destinataires des données sont : Atout France et Développement et Qualité.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à Développement et Qualité 5 rue Las Cases 75007 Paris. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Je m'engage à régler à l'ordre de **DEVELOPPEMENT ET QUALITE** selon les conditions générales de ventes, la somme correspondant aux frais d'inscription du(es) inscrit(s) à la journée de formation incluant les pauses cafés et le déjeuner.

Date

Signature

Cachet de l'organisme (obligatoire)

DOCUMENT A RETOURNER DATE ET SIGNE AVEC LE CACHET DE LA SOCIETE A

DEVELOPPEMENT ET QUALITE

5 rue Las Cases - 75007 Paris

Ou patrice.dublet@developpement-qualite.com

Tél : 01 44 05 92 70

S.A.S. DEVELOPPEMENT ET QUALITE

5 rue Las Cases 75007 Paris

www.developpement-qualite.com

RCS PARIS-SIRET 800 570 020 00027-Capital de 20.000 Euros-Code NAF 7022Z-N° TVA FR63800570020-

« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 75 53378 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France »