



ATOOUT FRANCE

FORMATION

Jeudi 18 mai 2017

Atout France

79/81, rue de Clichy - 75009 PARIS

## La révolution numérique en 2017.

Comprendre la transformation numérique, les nouveaux usages  
et les tendances 2017-2018 pour mieux adapter votre offre digitale.

Formateur : Nicolas BARRET

**9H00**    **Introduction**

Les 7 grandes tendances numériques qui bouleversent le Tourisme  
Les nouveaux comportements : le client a pris le pouvoir

**10H00**    **Le parcours Client : avant le voyage**

Comment faire connaître sa destination / son produit dans un monde numérique ?  
Comment faire choisir sa destination / son produit à l'heure de l'hyper comparaison ?  
Comment vendre et comment se situer vis-à-vis des plateformes hégémoniques ?

**12H00**    **Le parcours client : pendant le séjour**

Les nouveaux outils qui changent la visite et la relation client pendant le séjour  
Qu'est-ce que le tourisme *augmenté* ?  
Comment créer du lien avec le client à l'heure du mobile ?

**13H00**    **Déjeuner**

**14H00**    **Le parcours client : après le séjour**

Comment s'assurer de la satisfaction du client ?  
Comment transformer le client en prescripteur ?  
Comment mettre en place les bases d'une GRC (gestion de la relation client) pour fidéliser et maximiser ses revenus ?

**15H00**    **Etude de cas**

En petit groupe, les participants seront invités à traiter une étude de cas selon la méthode du parcours client.

**16H30**    **Les facteurs clefs de succès**

Une synthèse de la journée avec la mise en avant de 5 points clefs méthodologiques pour réussir sa transformation numérique.

**17H30**    **Fin de la formation**