

Tourisme et marketing des services : mettre en place et perfectionner son écoute client pour s'améliorer en continu

2 jours 14,00 heures

Programme de formation



FORMATIONS TERRITOIRE

STRATEGIE - ORGANISATION - MANAGEMENT

METTRE EN PLACE ET PERFECTIONNER
SON ÉCOUTE CLIENT POUR S'AMÉLIORER
EN CONTINU



Les formations qui envoient du bois, by id-rezo



Mise à jour : 29/01/2024

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les enjeux d'une écoute client performante
- Construire, déployer et exploiter un dispositif d'écoute client multicanal
- Piloter ses actions d'amélioration continue de ses services aux clients à l'aide de tableau de bord

PROGRAMME DE LA FORMATION

Module 1 : Les enjeux d'une écoute client performante

L'écoute client, un enjeu stratégique

- Définitions de l'écoute client et mise en perspective avec d'autres concepts et définitions du marketing des services
- État des lieux, diagnostic et cartographie des dispositifs d'écoute client existants
- Définir ses objectifs : pourquoi écouter ses clients/usagers ? Quels sont les données dont j'ai besoin ? Quelles sont les ressources nécessaires pour les obtenir ?

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 : Focus sur l'enquête de satisfaction client

Construire et exploiter son dispositif

- 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

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

Mettre en place un système structuré de traitement des réclamations client.

- Les avis client, source inépuisable de retours d'expérience client
- Mesurer et traiter les réclamations clients
- Compilation et analyse des réclamations clients pour s'améliorer en continu

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

Construire son tableau de bord de suivi de l'expérience client

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

PUBLIC VISÉ

Salariés et/ou dirigeants d'Organismes Locaux de Tourisme, sites et équipements touristiques

PRÉREQUIS

- Disposer d'un ordinateur portable durant la formation
- Être en charge d'une démarche qualité (même non labellisée) ou de la gestion de la relation client dans l'organisation

MODALITÉS D'ORGANISATION ET DÉLAIS D'ACCÈS

Modalités d'organisation :

Formation pouvant être réalisée en présentiel ou à distance, en petit groupe de 12 maximum

- En présentiel :
 - dans nos locaux (646 rue Marius Petipa 34080 Montpellier) ou
 - dans toute autre salle mise à disposition par l'entreprise bénéficiaire et qui répond aux exigences de bon déroulement de la formation (reportez-vous à l'email de convocation).
- En distanciel : mise à disposition d'une salle de visioconférence permettant de visualiser les supports et outils de formation, de voir et d'entendre le formateur et d'interagir avec lui/elle.

Accès à la formation :

- En Intra : des dates sont proposées tout au long de l'année sur demande, dans des sessions jusqu'à 15 collaborateurs.
- En Inter : les sessions seront confirmées à partir de 6 participants engagés minimum, la session sera confirmée à J-7. Il est toujours possible de rejoindre une session INTER confirmée jusqu'à 48 heures avant la première session.

Matériel pour participer à une session de formation :

- En présentiel : apportez votre ordinateur portable avec chargeur, une connexion Internet wifi sera mise à disposition.
- En distanciel : vous devez disposer d'un ordinateur, d'une connexion Internet haut débit (supportant une séance visio), un casque audio est également recommandé pour plus de confort.
- *NB : En fonction de la thématique de la formation, prévoyez les accès aux outils et plateformes de votre entreprise nécessaires depuis votre ordinateur.*

Accueil des personnes en situation de handicap :

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour en savoir plus cliquer [ICI](#) ou contactez notre référent handicap.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Support : le formateur/la formatrice utilisera un support powerpoint pour la partie théorique, qui sera transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation
- Outils : le formateur/la formatrice utilisera des outils qu'il/elle aura conçus dans le cadre de ses missions de conseil et de formation. Ils seront au format word, excel ou powerpoint et seront transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation. L'utilisation d'outils en ligne gratuits est également possible.
- Training : les stagiaires seront invités à utiliser durant la formation les méthodes et outils transmis par le formateur/la formatrice
- Bonnes pratiques : des cas réels et concrets seront présentés aux stagiaires pour en analyser les meilleures pratiques pour s'inspirer

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

- La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs.

- La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation déjà abordés.
- L'atteinte des objectifs pédagogiques est évaluée à la fin de chaque formation. Cette évaluation est réalisée par l'envoi de deux questionnaires : l'un immédiatement après la fin de la formation, l'autre dans un maximum de 6 mois.
- Suivi/conseil des stagiaires à 6 mois.

VOTRE FORMATRICE OU VOTRE FORMATEUR

Jean-Patrick MANCINI

Consultant indépendant

Moyenne satisfaction formation sur les 18 derniers mois > 99%

Consultant-Formateur Tourisme et Etourisme, Jean-Patrick Mancini conçoit, développe et déploie des projets innovants de développement touristique auprès de porteurs de projets institutionnels (Offices de Tourisme, Comités départementaux et régionaux de Tourisme) et privés.

Il s'appuie pour cela sur une formation spécialisée en Marketing des Services et en Management International du Tourisme. Auparavant Directeur de la Fédération Régionale des Offices de Tourisme de la Région Sud, il a développé pour eux l'un des plans de transformation/formations parmi les plus ambitieux. Il est également créateur depuis 2017 d'une agence événementielle sports et loisirs « Marseille Provence Expériences » et enseignant universitaire depuis 2015, responsable du cursus Management des Stratégies Etourisme à l'Institut du Tourisme de la Côte d'Azur.

C'est ainsi que 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.

Les autres [formateurs-trices](#) Id-rezo

SATISFACTION MOYENNE OBTENUE LORS DE PRÉCÉDENTES FORMATIONS :



Satisfaction moyenne de 100% obtenue auprès de 4 stagiaires lors des 12 derniers mois.

Cette formation a été suivie par les stagiaires soit un taux de retours aux questionnaires de satisfaction de 100%.

NB : Si ce dernier chapitre ne fait apparaître aucune donnée chiffrée, c'est qu'il s'agit d'une nouvelle formation que nous vous proposons et que celle-ci n'a pas encore été évaluée.