

GRC1 – niveau intermédiaire : Optimiser sa gestion de la relation client pour fidéliser sa clientèle

Dans un contexte économique complexe, gérer sa relation client est devenu indispensable pour deux raisons essentielles : il est toujours plus facile (et moins cher) de garder ses clients actuels que d'en acquérir de nouveaux, mais surtout les attentes relationnelles constituent un facteur clé de réussite et de différenciation. L'analyse des points de contact avec le client, l'identification des actions simples à mener pour être au plus près des besoins et attentes des clients sont au cœur de cette formation opérationnelle.



Public et pré-requis :

Partenaire : **UNAT**

- Public : Toute structure adhérente à l'UNAT qui souhaite optimiser sa relation client
- Pré-requis : Avoir une connaissance de ses clientèles et de sa stratégie / Avoir un projet d'optimiser la stratégie de relation client dans la structure / Être en charge de la gestion de la relation client / Répondre au questionnaire de positionnement préalable obligatoire



Durée : 9h00 en classes virtuelles réparties : 7 heures en distanciel (JOUR 1) + 2 heures en distanciel (JOUR 2)



Date et lieu : Mardi 23 janvier 2024 : 09h00-12h30 / 14h00-17h30 Salle virtuelle (distanciel)
Jeudi 02 février 2024 : 09h00-11h00 Salle virtuelle (distanciel)



Formatrice : Françoise CLERMONT – CoManaging



Effectif maximum : 12 participants (6 minimum)



Accessibilité : nous contacter pour toute problématique d'adaptation à un handicap.



Tarif par participant :

Early booking (jusqu'à 15 jours avant la formation) : 110 € HT (132 € TTC)
Entre 5 et 14 jours avant la formation : 125 € HT (150 € TTC)



Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

1. Identifier ses objectifs de Gestion de la Relation Client
2. Identifier les points de contact avec ses clientèles
3. Identifier & sélectionner des actions à mettre en œuvre et formaliser un plan d'actions

Programme détaillé

JOUR 1 : MARDI 23/01/24 – MATIN (distanciel) : 09h00-12h30

Partie 1 : Enjeux et objectifs de la GRC

Atelier collectif : Notion de la relation client pour les participants

- Les enjeux du marketing relationnel
- Le parcours client : avant – pendant – après
- Les enjeux pour sa structure : commerciaux, d'image, de management, etc.

Atelier individuel : Mise en commun de vos objectifs GRC

Partie 2 : Identifier & comprendre les points de contact avec ses clientèles

- Identifier ses principales clientèles : présentation de la matrice de segmentation selon sa cible
- Connaître et utiliser la méthode des Personae : se mettre dans la peau du client, en empathie
- Analyser le parcours client des clients pour l'optimiser
- Bien identifier les points de contacts clés à travailler

Atelier individuel (et échanges en petits groupes): Mise en évidence des points clés de contacts clients à partir d'une matrice

JOUR 1 : MARDI 23/01/24 – APRÈS-MIDI (distanciel) : 14h00-17h30

Partie 3 : La relation client avant le séjour / visite : conquérir, séduire, convaincre et rassurer

Présentation d'un tableau à remplir avec les actions déjà menées et à compléter au fur et à mesure de la formation

- Mail avant séjour et mail transactionnel
- Faciliter l'acte d'achat du client :
- Illustrations à partir d'exemples

Partie 4 : La relation client & le conseil pendant le séjour / visite : satisfaire et optimiser l'expérience client

- Importance de l'accueil : points clés
- Le suivi pendant le séjour : mails ou SMS
- Information & conseil pendant le séjour : les applis de séjour
- La qualité de service & la mesure de la satisfaction à chaud
- Illustrations à partir d'exemples

Partie 5 : La relation client après le séjour : mesurer la satisfaction, fidéliser et impliquer pour faire revenir

- Remercier, connaître et comprendre la satisfaction client (impliquer)
- Fidéliser : newsletter & emailings segmentés (construire un plan d'emailings)
- Illustrations à partir d'exemples

Atelier collectif : Echanges d'expériences sur la base du tableau

Atelier individuel (+ petits groupes) : Premiers éléments de mon plan d'action

Inter-session : Plan d'action à formaliser pour la classe virtuelle

JOUR 2 : JEUDI 02/02/24 – MATIN (classe virtuelle) : 09h00-11h00

Partie 6 : Echanges autour des plans d'action de chacun

- Présentation par chaque participant des points clés de son plan d'action
- Echanges pour optimiser les plans d'actions

BILAN de la formation

- Les points clés à retenir
- Tour de table à chaud
- Évaluation des acquis
- Questions/réponses

Méthodes, moyens et outils pédagogiques

Méthodes :

- Informative : apport de concepts, méthodes et outils illustrées (bonnes pratiques), partage d'expériences
- Active/participative : appropriation par des ateliers individuels et collectifs, analyse collective, pistes d'actions

Moyens :

- Questionnaire préalable pour connaître votre niveau, vos pratiques & vos attentes
- Illustrations avec des exemples concrets dans le domaine du tourisme, Echanges d'expériences, Ateliers collectifs interactifs pendant les classes virtuelles (Jamboard)

Outils :

- Application de visioconférence : Zoom / Outils d'animation interactive : Jamboard / Outil de veille sur Padlet
- Google Drive pour les travaux de chaque participant avec toutes les fiches de travail

Mise à disposition de supports pédagogiques

- Fiches de travail et d'analyse à remplir en séance
- Support de cours au format PDF envoyé après la formation avec des liens et ressources complémentaires

Matériel recommandé :

- Une bonne connexion Internet, un ordinateur avec micro et caméra, un poste au calme, éventuellement un casque pour plus de tranquillité, un smartphone, navigateur à jour (de préférence Google Chrome ou Firefox)

Évaluation des acquis : Une évaluation en 2 parties

- Un tableau d'évaluation des acquis par objectif pédagogique rempli par le formateur à partir des exercices et travaux personnels réalisés
- Une auto-évaluation du stagiaire

Évaluation de la satisfaction

Un questionnaire à chaud à remplir en ligne par le participant en fin de session (questionnaire obligatoire)

Suivi à 6 mois

Un questionnaire sur l'impact de la formation auprès des participants et de leur entreprise sera réalisé via un questionnaire en ligne.

Contact : contact@academie-etourisme-paysdelaloire.fr / CoManaging - 06 64 24 91 07
<http://academie-etourisme-paysdelaloire.fr>