



Formation Accompagnement
Conseil en **Tourisme**

C'FACT est le département Formation & Conseil de Cybèle Evasion,
organisme de formation certifié QUALIOPi sous le N°2021/97018.1

FORMATION

LA GESTION RELATION CLIENT pour les pros du tourisme (14H)

PUBLIC / PREREQUIS

Public : Tout acteur du tourisme ou porteur de projet touristique

Prérequis : Aucun

DUREE et FORMAT DE LA FORMATION

14H00 en présentiel - à POITIERS

DATES et HORAIRES

Sur demande

OBJECTIFS

- Connaître les méthodes pour améliorer la satisfaction et la fidélisation de sa clientèle
- Maîtriser les outils digitaux permettant d'optimiser sa relation client

PROGRAMME DE LA FORMATION

JOUR 1 - LA GESTION DE LA RELATION CLIENT (7h00) *Animé par Laetitia VARENNE

- Un préalable incontournable : connaître ses cibles, définir son positionnement et ses objectifs.
- Exploiter les données clients pour améliorer la fidélisation de sa clientèle.
- Gérer les insatisfactions et « transformer les pépins en pépites ».
- Faire de son client un véritable ambassadeur de sa structure et de son territoire.

JOUR 2 - LE DIGITAL AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT (7h00) *Animé par Grégoire CHARTRON

- Le site internet : la colonne vertébrale de votre communication digitale.
- Réputation : l'importance des avis client.
- Emailing : conquérir et fidéliser sa clientèle avec l'emailing.
- Réseaux sociaux : les bonnes pratiques touristiques pour tisser des liens avec sa communauté.

METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Exercices / travail en sous-groupes
- Quiz
- Partage d'expérience / témoignages

EFFECTIF DE LA FORMATION

Minimum 4 - Maximum 12 participants par session

C'FACT, département conseil
et formation de **Cybèle Evasion**

95 impasse de la Touche
86800 Savigny l'Evescault

contact@c-fact.fr
Tél : 09 51 11 64 86 / 06 72 62 52 76



Formation Accompagnement
Conseil en **Tourisme**

C'FACT est le département Formation & Conseil de Cybèle Evasion,
organisme de formation certifié QUALIOPi sous le N°2021/97018.1

SANCTION DE FORMATION

Attestation remise en fin de formation.

ACCESSIBILITE

Chaque situation de handicap est singulière. N'hésitez pas à nous contacter pour étudier l'adaptabilité de cette formation.

INTERVENANTS



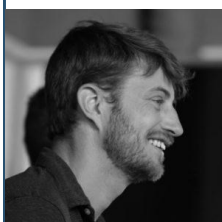
Laetitia VARENNE

Formatrice spécialisée tourisme durable/RSE et Relation Client.

Consultante qualifiée Relais Clef Verte | Animatrice de la Fresque du Climat | Certifiée Design Thinking

27 ans d'expérience dans le secteur du tourisme (office de tourisme, hôtellerie, agence de voyage).
15 ans d'expérience dans le domaine du tourisme durable (fondatrice de l'agence de voyage Cybèle Evasion, spécialisée dans la conception sur mesure de voyages bas-carbone).

Fondatrice de C'FACT, département Conseil-Formation de Cybèle Evasion, organisme de formation certifié QUALIOPi, ses formations sont adaptées aux besoins des apprenants et favorisent l'engagement pour une mise en application rapide en poste de travail.



Grégoire CHARTRON

Conseil & accompagnement en communication digitale

Freelance créatif, polyvalent, passionné et rigoureux, Grégoire Chartron est expert en communication digitale touristique depuis plus de 15 ans. Il apporte conseil éclairé et accompagnement en stratégie de communication digitale pour différents acteurs (porteurs de projet, TPE/PME, collectivités et associations) et dans différents secteurs d'activité (tourisme & loisirs, évènementiel, culture & artistique). Grégoire intervient dans différents domaines grâce à son expertise, sa créativité et sa vision à 360° d'un projet numérique (formation, positionnement stratégique, conception et refonte de site web, content marketing, UX, SEO, emailing, webdesign, rédaction web, gestion de projet...).



COÛT DE LA FORMATION

→ Chambres d'hôtes et meublés : 450 € / participant

→ Hôtels et sites touristiques : 700 € / participant (financement possible OPCO)

[**Formulaire de pré-inscription**](#)

*Vous souhaitez organiser cette formation dans votre ville ou à d'autres dates ?
Vous aimeriez adapter la durée, le format ou le contenu de cette formation à vos besoins ?
N'hésitez pas à nous contacter, nous vous adresserons une offre personnalisée.*

Maj 12.11.2024

C'FACT, département conseil
et formation de **Cybèle Evasion**

95 impasse de la Touche
86800 Savigny l'Evescault

contact@c-fact.fr
Tél : 09 51 11 64 86 / 06 72 62 52 76