



Formation Accompagnement  
Conseil en **Tourisme**

Notre organisme de formation est certifié Qualiopi,  
au titre des actions de formation.

Cela signifie que nos formations sont éligibles  
aux financements publics et OPCO.  
Contactez-nous pour plus d'information.

## 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 (Tiers-lieu des Feuillants, 7 Rue des Feuillants, 86000 Poitiers)

#### DATES et HORAIRES

Les 13 et 14 novembre 2023 - de 9h30 à 17h30

#### 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 - LE CLIENT AU CŒUR DE LA RELATION (7h00) \*Animé par Laetitia VARENNE

- Identifier vos cibles, leurs besoins et attentes, et pratiquer l'écoute active.
- Gérer les éventuelles insatisfactions et « transformer les pépins en pépites ».
- Comment améliorer la fidélisation de votre clientèle grâce à la GRC ?
- Faire de votre client un véritable ambassadeur de votre structure et du 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.
- E-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**

Notre organisme de formation est certifié Qualiopi,  
au titre des actions de formation.

Cela signifie que nos formations sont éligibles  
aux financements publics et OPCO.  
Contactez-nous pour plus d'information.

## 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.

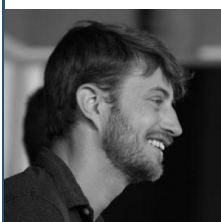
## INTERVENANTS



### Laetitia VARENNE

#### Consultante-formatrice | Experte Tourisme & tourisme durable

Après 25 ans d'expérience dans le domaine du tourisme (Office de Tourisme, Agence de Voyage, Hôtellerie...), Laetitia a acquis une vision globale du tourisme opérationnel. Spécialisée depuis 2010 dans le tourisme durable, elle accompagne aujourd'hui les acteurs du tourisme vers des pratiques plus responsables, visant à répondre aux enjeux écologiques et sociaux de notre époque. De l'hébergement touristique à taille humaine à la collectivité, Laetitia s'implique dans chaque projet avec dynamisme et force de proposition, en tenant compte des singularités de chaque structure et territoire. Ses formations favorisent le partage de bonnes pratiques et 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 en INTRA, 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 20.10.2023

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**