



OPTIMISER L'EXPÉRIENCE CLIENT POUR FAVORISER LA FIDÉLISATION – PRÉSENTIEL –



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les attentes et comportements des clients pour améliorer leur expérience.
- Identifier les leviers d'optimisation de l'expérience client dans une agence de voyage.
- Mettre en place des stratégies de fidélisation adaptées.
- Mesurer la satisfaction client et ajuster son offre en conséquence.



PUBLIC CIBLÉ

- Conseillers en voyage et agents de voyage.
- Responsables de la relation client.
- Professionnels du tourisme souhaitant améliorer la satisfaction et la fidélisation client.



PRÉREQUIS

Aucune compétence technique requise, mais une première expérience en relation client est un plus.



DURÉE

14 heures (2 jours)



HORAIRES DES SESSIONS

À définir



LIEU DE FORMATION

Sur le lieu de travail
ou dans un centre de
formation dédié.



PRIX (HT)

À partir de 1200 € /jour



CONTENU DU PROGRAMME

JOUR 1 : COMPRENDRE ET AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT (7 HEURES)

- Introduction à l'expérience client et son impact sur la fidélisation (1h)
- Comprendre les attentes et motivations des clients (1h30)
- Les différents points de contact et moments clés du parcours client (1h30)
- L'importance de la personnalisation de l'offre et du service (1h)
- Utilisation des retours clients pour améliorer son offre (1h)
- **Atelier pratique : analyse et amélioration d'un parcours client (1h)**

JOUR 2 : METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE DE FIDÉLISATION EFFICACE (7 HEURES)

- Les leviers de la fidélisation : programmes, offres et services exclusifs (1h30)
- Créer une relation client durable grâce à la communication proactive (1h30)
- Gérer les réclamations et transformer un client insatisfait en ambassadeur (1h)
- Utilisation des outils numériques pour suivre et améliorer l'expérience client (1h)
- Évaluer la satisfaction client et ajuster son approche (1h)
- **Atelier pratique : élaboration d'une stratégie de fidélisation pour une agence de voyage (1h)**

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Supports de formation détaillés.
- Études de cas et mises en situation.
- Exercices pratiques et simulations.
- Présentations interactives et outils numériques.

MODALITÉ DE FORMATION

- Présentiel.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES

- Observation continue lors des ateliers.
- QCM avant et après la formation pour évaluer la progression.



MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS

- Attestation de participation délivrée à la fin de la formation.
- Questionnaire de satisfaction remis en fin de session.

-> Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme «sur mesure» adapté à vos besoins spécifiques.
Ce plan de cours «sur mesure» permettra également d'établir la liste des éventuels achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.

NOTE : Si vous, ou l'un(e) de vos salarié(e)s, est une personne en situation de handicap, merci de contacter notre référent handicap, Mr Rudy Cohen à l'adresse mail : referenthandicap@kalyane.com