

Définir et optimiser le parcours client

« Comment recapter, fidéliser et parrainer ses clients ? Pré stay et post stay. »

Objectifs

- Faire le point sur l'univers de son établissement pour susciter des émotions
- Construire un parcours clients
- Créer une bonne newsletter et un bon emailing marketing
- Appréhender la méthodologie Design Thinking pour solutionner un "pain point client"

Bénéfices

- Enrichir sa boîte à outils de bonnes pratiques
- S'adapter aux évolutions de son métier
- Gagner en performance

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée :

2 jours - 14 heures

Formats :

Distanciel

Effectif :

2 personnes

Types :

Inter ou intra entreprises

Pré-requis :

- Avoir un ordinateur à disposition
- Maîtrise de l'outil informatique

Public concerné :

Toute personne désirant développer la stratégie marketing digital de son établissement

Modalités d'évaluations :

- En début de formation : évaluation des acquis/quizz
- En cours de formation : exercices en situation
- En fin de formation : évaluation des acquis/quizz

Tous nos formateurs sont recrutés via un processus qualité précis.



UN ANCRAGE DES COMPÉTENCES

Sur le long terme.

AVANT

Un questionnaire "état des lieux" pour bien comprendre les besoins et ajuster les contenus.

PENDANT

Des mises en situation et la réalisation d'un plan d'actions.

APRÈS

Un quizz sur les connaissances et les compétences acquises.

TOUJOURS

Un petit livret sur les bonnes pratiques remis à chaque participant.

Programme

INTRO : Les enjeux actuels et l'intérêt du parcours clients

Créer le portrait-robot de son établissement

Mes valeurs
Mon univers
Mes cibles
Mon histoire

Définir et cartographier un parcours clients

Définition
Découverte en détails des différentes étapes du parcours : les attentes des clients, les canaux off et on line de présence, les enjeux pour les hôtels

Utiliser la méthodologie Design Thinking

Définition et historique
Découverte des 5 étapes : Immersion, Idéation, Décision, Création et Test

Méthodologie

Apport théorique
Mises en situation et jeux de rôle
Méthodologie Design Thinking