



TOURISME

Maintenir une relation commerciale active grâce au fichier client

<p>Objectifs : Quelles actions commerciales mener grâce à son fichier client ? Etre capable de contrôler et mesurer les résultats.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u></p>
<p>PROGRAMME</p>	<p>Prestataires et organismes du tourisme.</p>
	<p>Pré requis : Aucun.</p>
	<p>PEDAGOGIE</p>
<p>🔗 Jour 1 : Définition</p> <p>🔗 Définition d'un fichier « client »</p> <ul style="list-style-type: none"> ✖ Qu'est ce qu'un client ? (individuel, TO, entreprise,...) ✖ A quoi sert un fichier client ? <p>🔗 Que doit-il comporter ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✖ Informations générales ✖ Informations techniques ✖ Informations statistiques ✖ Commentaires <p>🔗 Quelle stratégie adopter ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✖ Stratégie de renouvellement des clients ✖ Stratégie de fidélisation ✖ Stratégie d'information ✖ Stratégie de relations publiques 	<p>Le Formateur</p> <p>Professionnel du tourisme utilisant les dernières techniques pédagogiques.</p> <p>Moyens et pédagogie</p> <p>Formation/ Action.</p>  <p>Exposés théoriques. Ateliers d'entraînement de mise en situation.</p> <p>Cas pratiques vécus par le formateur.</p> <p>Débat avec le public. Analyse critique de documents.</p>
<p>🔗 Jour 2 : Le plan d'actions</p> <p>🔗 Le traitement du fichier et le calendrier d'action</p> <ul style="list-style-type: none"> ✖ Quels événements privilégier pour utiliser au mieux mon fichier ? ✖ Quelles informations vont être utiles ? comment je peux/je vais les exploiter ? dans quel but ? <p>🔗 Les actions à mener</p> <ul style="list-style-type: none"> ✖ Recherche d'Informations commerciales au téléphone ✖ Mailing ? courrier ? e-mail ? promotion ? <p>🔗 Le suivi ou mesure des résultats obtenus</p> <ul style="list-style-type: none"> ✖ Mesure du Taux d'occupation, enquêtes de satisfaction, taux de captage petits déjeuners 	 <p><u>Intra entreprise France entière et International.</u></p> <p>Tarif inter par personne</p> <p>2 jours</p> <p>Tarif : nous consulter</p> <p>Réf : HR101</p>

Groupe PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France