

« REECHANTER LA RELATION CLIENT »

(La société AKINA animera ce module)

PROGRAMME

LILLE : 14, 15 octobre 2019

Objectifs pédagogiques globaux

- Comprendre en quoi consiste l'enchantement client
- Découvrir les mécanismes de l'enchantement client
- Apprendre à détecter les pépites composant l'offre de la destination différenciante et innovante
- Apprendre à écouter et faire différemment
- Créer de la valeur dans les actions auprès du client

Contenu

Jour 1 : Acquérir les fondamentaux de l'expérience client

- Atelier sur le ressenti des expériences clients de la part des participants
- Synthèse des résultats et extraction des facteurs clé : expérience client, émotions, tourisme expérientiel, puissance du vécu et du message témoin...
- Présentation d'un principe de l'expérience client en marketing
 - Exemples illustratifs (dans le monde des services et du tourisme)
- Développer une nouvelle expérience client dans l'OT et hors OT
- Présentation des situations en OT, apports didactiques et ateliers en groupe sur l'ergonomie de l'accueil, l'expérience de l'accueil, la production de services innovants...
 - Présentation des travaux et synthèse des apports

Jour 2 : Développer une nouvelle approche centrée clients

- Techniques et conseils pour produire de nouvelles offres
- Comment détecter des pépites ?
- Exemples illustrés et commentés d'offres expérientielles, bon plans, services sur mesure et VIP
 - Atelier prospective sur le potentiel différenciant de votre territoire
- Communiquer la valeur ajoutée client : développer l'écoute et personnaliser les propositions.
- Utiliser les techniques du « story telling » à l'oral
 - Exercice d'application
- Présentation de l'évolution du métier d'expert de destination (sous réserve d'accord OTF) ou atelier prospective avec les participants
 - Elaboration d'un plan individuel de progrès

Méthodes Pédagogiques

- Projection PowerPoint : apports didactiques et illustratifs
- Exercices : ateliers et étude de cas
- Supports pédagogiques et fiche mémo de la formation
- Suivi post formation à la demande (avec circularisation des réponses à l'ensemble des participants pour développer l'esprit de réseau)

Modalités d'inscriptions

Compléter le bulletin d'inscription via le formulaire en ligne qui vous engage sur l'ensemble de la formation avant **le 29 mars 2019**.

Une participation (par personne) de **40 € TTC** de frais de dossier vous sera demandée pour ce module. Merci de faire un chèque (ou un virement) par participant et ceci afin de faciliter la gestion des inscriptions.