

# La Gestion de la Relation Client : avant - pendant - après



## OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la relation client
- Enrichir son fichier et exploiter ses données
- Développer et entretenir une relation durable avec le touriste on et off-line

## CONTENU

### Introduction sur le parcours client aujourd'hui et les enjeux de la GRC.

#### 1/ Le CRM, un outil complet et évolutif

- Comprendre les notions de CRM, Data, Datamining et Opendata.
- Récueillir des données sans être intrusif et les exploiter.
- Maîtriser les potentialités des outils à disposition.
- Profiler les prospects et les convertir en visiteurs/clients.

#### 2/ Le visiteur 3.0

- Qui est-il ? Comment se comporte-t-il ?
- Proposer des informations, services en adéquation avec ses besoins, ses recherches.
- Accompagner le touriste dans son expérience : être présent au bon moment.

#### 3/ La mise en place d'un plan opérationnel GRC

- Analyser sa base de données
- Cibler et adopter une stratégie
- Mettre en place des outils de suivi et améliorer son ROI.



### POURQUOI CETTE FORMATION ?

En moyenne, 8 internautes sur 10 ne reviendront jamais sur votre site. Par ailleurs, la floraison des Offres touristiques, le besoin de comparaison... bouleversent les habitudes de consommation du touriste. Plus que jamais, il est nécessaire de prendre en compte « l'expérience client » et l'accompagner à chaque étape de son parcours d'achat, pour que votre « voyageur prospect » devienne un voyageur client de votre destination.

### DATES

21 & 22 septembre 2017

### LIEU

Pontivy

### INTERVENANT

M. ROBINE

### PUBLIC

Personnel en charge du développement de la structure

### PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis technique

### MÉTHODOLOGIE

Ciblage des profils des participants (missions, sites, objectifs) en début de formation.

Apports théoriques

Exercices pratiques et mises en commun/échanges.

Support Power Point

Livret remis à chaque participant reprenant les points essentiels et les supports d'exercices.

Echanges et participation active des participants requis.

### NOMBRE DE PARTICIPANTS

12

### A SAVOIR

Gratuité des frais pédagogiques pour les agents de droit public