



# La Gestion de la Relation Client, les bases d'une stratégie indispensable



## OBJECTIFS

- Comprendre l'importance de la relation client dans une stratégie e-tourisme
- Identifier les points de contacts avec vos prospects et visiteurs
- Apprendre à mettre en place les premiers leviers de la gestion de la relation client

## CONTENU

### 1. Introduction :

- a. Tour de table, présentation dans les grandes lignes des 2 journées
- b. Appréhender l'univers global du content marketing et l'ensemble de ses ramifications dans une stratégie globale, dont fait partie la GRC

### 2. Identification des points de contacts avec vos clients

- a. Avant, pendant, après séjour : Quand la GRC apporte une réponse sur l'ensemble du cycle voyageur
- b. Présentation des possibilités avec différents cas concrets : on-line, en Bureau d'Information Touristique, via le SIT, ou des bornes Wifi.
- c. Séance d'atelier pour mettre à plat ensemble les différents points de contacts : quels supports, quelles personnes de l'équipe concernées, temps consacré à la tâche, dépendance de la technique

### 3. Mise en place de scénarios type à déployer à moyen terme

- a. Mise à plat de l'ensemble des contenus et informations à votre disposition, pour déploiement via la stratégie GRC auprès de l'utilisateur
- b. En fonction des points de contacts identifiés en POINT 2, quelles informations apporter à l'utilisateur ?

### 4. Mise en place des scénarios

- a. Configuration d'un outil Mailchimp
- b. Création de deux modèles de newsletter type
- c. Initiation et constitution d'une première base de données
- d. Mise en place d'un flux automatisé

## POURQUOI CETTE FORMATION ?

En moyenne, 8 internautes sur 10 ne reviendront jamais sur votre site \*. Au vu des budgets d'acquisition et du temps déployés dans vos structures pour attirer l'internaute sur vos plateformes, comment accepter aujourd'hui de laisser partir l'internaute sans en savoir plus sur lui ? De plus le cycle de décision et préparation d'un internaute voyageur est long (56 jours selon Google\*\*). Une bonne stratégie de gestion de la relation client est donc cruciale pour que votre « voyageur prospect » devienne un voyageur client de votre destination, des hébergements, activités de loisirs, restauration.

## DATES

Les 24 & 25 septembre 2018

## LIEU

Pontivy

## INTERVENANT

G. CASSIAU/LES CONTEURS

## PUBLIC

Professionnels du tourisme, directeurs, responsables, responsables de pôles, responsables accueil, chargés de communication

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## MÉTHODOLOGIE

- ? Exemples et cas pratiques
- ? Mise à disposition d'outils

## NOMBRE DE PARTICIPANTS

15

## A SAVOIR

Les conteurs est une agence de communication digitale qui utilise le marketing expérientiel et le brand content pour répondre efficacement aux nouvelles problématiques de communication des marques et institutions.