



# Formation

## LA GESTION RELATION CLIENT POUR LES PROS DU TOURISME (14H)

*Pour tous les professionnels du tourisme (office de tourisme, hébergements, sites touristiques,...) et porteurs de projet.*

# LES OBJECTIFS

- Connaître les méthodes afin d'améliorer la satisfaction et la fidélisation de sa clientèle
- Maîtriser les outils digitaux permettant d'optimiser sa relation client



# PROGRAMME

## **JOUR 1 - LA GESTION RELATION CLIENT (7h00) \*Animé par Laetitia VARENNE**

- Un préalable incontournable : connaître ses cibles, définir son positionnement et ses objectifs
- Exploiter les données clients pour améliorer la fidélisation de sa clientèle.
- Gérer les insatisfactions et « transformer les pépins en pépites ».
- Faire de son client un véritable ambassadeur de sa structure et de son territoire.

## **JOUR 2 - LE DIGITAL AU SERVICE DE LA GRC (7h00) \*Animé par Grégoire CHARTRON**

- Le site internet : la colonne vertébrale de votre communication digitale
- E-réputation : l'importance des avis client
- Emailing : conquérir et fidéliser sa clientèle avec l'emailing
- Réseaux sociaux : les bonnes pratiques touristiques pour tisser des liens avec sa communauté



# VOS INTERVENANTS



Formation Accompagnement  
Conseil en **Tourisme**



## Laetitia VARENNE

### Consultante-formatrice | Experte Tourisme & tourisme durable

25 ans d'expérience dans le domaine du tourisme (Office de Tourisme, Agence de Voyage, Hôtellerie...), ont permis à Laetitia d'acquérir une vision globale du tourisme opérationnel. Spécialisée depuis 2010 dans le tourisme durable, elle accompagne aujourd'hui les acteurs du tourisme vers des pratiques responsables, visant à répondre aux enjeux écologiques et sociaux de notre époque. De l'hébergement touristique à taille humaine à la collectivité, Laetitia s'implique dans chaque projet avec dynamisme et force de proposition, en tenant compte des singularités de chaque structure et territoire. Ses formations favorisent le partage de bonnes pratiques et une mise en application rapide en poste de travail.



## Grégoire CHARTRON

### Conseil & accompagnement en communication digitale

Freelance créatif, polyvalent, passionné et rigoureux, Grégoire Chartron est expert en communication digitale touristique depuis plus de 15 ans. Il apporte conseil éclairé et accompagnement en stratégie de communication digitale pour différents acteurs (porteurs de projet, TPE/PME, collectivités et associations) et dans différents secteurs d'activité (tourisme & loisirs, évènementiel, culture & artistique). Grégoire intervient dans différents domaines grâce à son expertise, sa créativité et sa vision à 360° d'un projet numérique (formation, positionnement stratégique, conception et refonte de site web, content marketing, UX, SEO, emailing, webdesign, rédaction web, gestion de projet...).



# PROCHAINE SESSION...



**9h00-17h30**



**A Poitiers (86)**

**Tiers-lieu les Feuillants**

**7 Rue des Feuillants, 86000 Poitiers**



A 20 min à pied de la gare SNCF



GRATUIT à 10 min à pied  
PAYANT à 5 min à pied

# TARIFS & FINANCEMENTS POSSIBLES

- **Chambres d'hôtes et meublés** : 450 € / participant
- **Hôtels et sites touristiques** : 700 € / participant (financement possible OPCO)



*C'FACT est un organisme de formation est certifié QUALIOMPI.  
Nos formations peuvent être prises en charge par votre OPCO, Pôle Emploi,  
ou autres Fonds de formation.  
N'hésitez pas à nous solliciter pour vous accompagner dans vos démarches.*

## RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS



Formation Accompagnement  
Conseil en **Tourisme**

**06 72 62 52 76**

[CONTACT@C-FACT.FR](mailto:CONTACT@C-FACT.FR)

[WWW.CONSEIL-FORMATION-TOURISME.FR](http://WWW.CONSEIL-FORMATION-TOURISME.FR)