



PROGRAMME DE FORMATION

Mettre en place un dispositif d'écoute client

Objectifs de la formation

- Définir et cibler les objectifs de la démarche dans un but d'amélioration du service
- Choisir les outils (types de questions) et méthodes d'enquête (qualitatives & quantitatives) permettant d'avoir démarche pérenne
- Comprendre les motivations clients pour stimuler leur participation (persona)
- Déterminer les différents périmètres d'application du dispositif d'écoute (à l'échelle de l'office de tourisme et de la destination)
- Faire vivre son dispositif dans la durée pour l'améliorer en continu et détecter de nouveaux signaux

Programme

- Présentation succincte initiale sur les dispositifs, les outils quantitatifs et qualitatifs, les biais, et les jauges à obtenir pour minimiser les taux d'erreur (outils online, agrégateurs de scoring-client, modules CRM, enquêtes terrain, usages du SMS et de l'email...)
- Retours d'expérience issus de notre expérience de conseil et d'audit
- Définitions générales de périmètres d'application du dispositif :
 - Périmètre temporel (avant, pendant, après)
 - Périmètre géographique :
 - Territoire de compétence
 - Périmètre des agences et moments de service-client
 - Périmètre élargi aux équipements et sites structurants
- Cadrage des points de contacts et des temporalité d'écoute client
- Définition du profil de chaque territoire présent, et définition collective des points de contact à aborder en fonction des typologie de clientèle, et des moments de contact ou de service pertinent
- Modalités de pilotage, d'animation et de partage de son dispositif à l'échelon de son territoire
- Définition du dispositif d'écoute client de chaque territoire
- Mise en forme pour une présentation au retour en entreprise
- Pistes de chiffrage et d'évaluation
- Programme d'animation et de partage avec les parties prenantes



Méthodes et supports

Apport théorique
Partage d'expérience
Mise en situation à partir du cas concret de chaque participant
Support pédagogique

EVALUATION

Questionnaire de satisfaction des stagiaires
Evaluation des acquis individuels
Formation sanctionnée par une attestation de formation

Public

Référénts animateurs qualité en charge de déployer un dispositif d'écoute clients sur sa destination, dans le cadre de la marque Qualité Tourisme

Prérequis

Aucun pré requis

Durée

2,00 jour(s)
14:00 heures