

FORMATION EXPÉRIENCE CLIENT « REPENSER VOTRE OFFRE COMME UNE EXPÉRIENCE À VIVRE »

La CCI du Var vous propose une formation d'1 journée et demi pour innover et réinventer votre offre ! Sessions le lundi 2 décembre et le mardi 3 décembre 2019.

PUBLIC CONCERNÉ

A destination des hébergeurs (hôtels, campings, résidences, chambres d'hôtes) , restaurants, gestionnaires d'activités sportives et de loisirs, lieux de visite.

Formation limitée à 8 entreprises, incluant la participation de 2 collaborateurs par entreprise (binôme manager/collaborateur), pour permettre des réponses « sur mesure » et un partage d'expériences entre professionnels du tourisme.

Dans le cadre de la formation continue, l'entreprise peut bénéficier d'une prise en charge de la formation.

OBJECTIFS

- > S'inscrire dans une démarche de qualité et d'excellence relationnelle
- > Développer la culture de votre établissement avec une image cohérente et homogène
- > Renforcer votre relation client
- > Définir les attentes et objectifs de vos clients dans leur parcours-client

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- > Une méthode pédagogique Démonstrative, Participative et Active pour permettre aux participants d'amorcer une mise en application de l'expérience client de leur établissement dès la saison 2020.
- > **L'équipe Tourisme de la CCI du Var assurera un suivi** auprès de chaque binôme participant dans la mise en œuvre immédiate de leur expérience client, en liaison avec l'intervenant
- > Un **partage et retour d'expériences** est prévu à l'issue de la saison touristique 2020 avec l'ensemble des participants

PROGRAMME

1 jour et demi de déconnexion pour favoriser la créativité et créer votre expérience client de A à Z.

1 consultant expert vous guide dans la création de votre propre expérience client.

Raison d'être de l'entreprise et indicateurs

- > Comprendre et analyser les différents éléments indicateurs en lien avec l'expérience client
- > Se poser la question « de quelle manière mon établissement se différencie-t-il actuellement de ses concurrents ?
- > Identifier les zones à développer

Mapping de l'expérience client

- > Identification des moments clés de l'expérience client
- > Identifier les démarches du client
- > Analyser les différents ressentis et émotions du client
- > A quoi pense le client ? sa réflexion, ses besoins
- > Cohérence avec la raison d'être de l'entreprise
- > Ouverture vers de nouvelles opportunités

L'INTERVENANT

François HUET, Cabinet Big Waves

Plus de 30 ans d'expérience dans l'industrie hôtelière internationale de groupe et indépendante.

De barman à directeur d'hôtel, sa passion pour l'expérience client s'inspire de 25 ans d'expatriation dans une dizaine de pays développant une hôtellerie responsable, humaine avec des concepts et expériences intégrant l'environnement naturel, social et culturel de l'établissement.

CONTACT

Mission Tourisme

Tél : 04 94 22 80 37

Email : tourisme@var.cci.fr

SESSION

Lundi 2 décembre de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30.

Mardi 3 décembre de 9h00 à 12h30.

CCI du Var - Antenne territoriale de Brignoles

Bâtiment A Espace Hexagone - 290 Chemin de la Campagne Roman - 83170 Brignoles

[Inscription en ligne à cette formation expérience client.](#)

TOUTES LES DATES SONT DÉJÀ PASSÉES.

TARIF

500€

500 € TTC par entreprise incluant la participation de 2 collaborateurs (*repas du 7/10 à frais partagés*)

En complément

POUR ALLER PLUS LOIN

► [Inscription en ligne à cette formation expérience client](#)

RETOUR À LA LISTE