

PROGRAMME DE FORMATION

Cultiver la fidélité de vos clients : une stratégie payante
pour un lien durable et rentable

Objectifs de la formation

- Maîtriser les enjeux et bénéfices de la fidélisation pour booster rentabilité et notoriété
- Cibler les leviers de fidélisation les plus efficaces, adaptés à votre clientèle et à votre positionnement
- Déployer une stratégie structurée, alliant communication personnalisée et actions concrètes pour créer un engagement durable

Programme

Dans un marché ultra-concurrentiel, fidéliser coûte moins cher que conquérir. Cet événement thématique vous révèle comment construire une stratégie de fidélisation efficace, humaine et rentable, en activant les leviers clés : communication post-séjour, offres sur mesure et programmes de fidélité. Découvrez comment renforcer l'engagement, stimuler les retours et maximiser la valeur client sur le long terme. Transformez chaque séjour en le début d'une histoire durable – et faites de vos clients des partenaires de votre succès."

Les enjeux de la fidélisation

- Données clés (coût d'acquisition vs fidélisation, impact du bouche-à-oreille)
- Mini-quiz interactif en plénière.

Les leviers efficaces

- Panorama des outils (programmes de fidélité, personnalisation, communication post-séjour)

Études de cas inspirants

- Débat : « Qu'est-ce qui marche (ou pas) chez vous ? »
- Synthèse collective et restitution des idées clés par les participants

Ateliers Expérientiels pour prototyper une stratégie de fidélisation

- Atelier 1 : World Café – « Quelles actions pour quels clients ? »
- Atelier 2 : Design Sprint – « Prototypage d'un programme de fidélité »
- Restitution

Clôture & Engagement

- Synthèse visuelle : Mind map collective des apprentissages
- Appel à l'action : « Une action que je mets en place dès demain »

Méthodes et supports

Méthodes d'animation :

- Conférence participative avec des quiz, débat, mini-temps de réflexion collective, pour laisser s'exprimer au maximum les participants et favoriser les partages d'expériences.
- World-Café pour générer un maximum de propositions et brasser les expériences des participants.
- Design sprint pour les faire appliquer sur leur propre cas en petit groupe pour éviter le syndrome de la page blanche et jouer sur l'entraide.

Supports et livrables :

- Support de la conférence remis en format dématérialisé avec tous les liens utiles et les outils présentés.



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme



Auvergne Rhône-Alpes Tourisme_Trajectoires Tourisme : 11 B, Quai Perrache, 69002, LYON
/ Tél. : 04 81 13 28 32 / contact@trajectoires-tourisme.com
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z – Activité enregistrée sous le n° 84 691 487
469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas
agrément de l'Etat

- Travaux collectifs photographiés pour être partagés, sauf opposition explicite.

Public

Tous les professionnels du tourisme en charge de la relation client, du marketing, de la communication ou de la stratégie de leur structure.

Prérequis

Aucun pré-requis.

Informations complémentaires

Cet évènement thématique est animé par une experte dans les domaines du management de l'innovation, du design thinking et du design de service, du pilotage du processus créatif et dans la compréhension du comportement des consommateurs.

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

Non concerné.

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

Indicateurs de résultat (Post-Evaluation)

Durée

0.50 jour(s)

3:30 heures

