

## PROGRAMME DE FORMATION

### Formaliser et faire vivre son dispositif d'écoute client

#### Objectifs de la formation

- Définir ses objectifs en matière d'écoute client
- Connaître les outils existants pour écouter les clients, ainsi que leurs avantages / inconvénients
- Choisir le ou les outils les plus pertinents pour l'écoute client

#### Programme

L'écoute client est le processus qui consiste à recueillir et à analyser les retours d'expérience clients / usagers. Obligatoire dans le cadre de la démarche Qualité Tourisme™, ce dispositif aide à déterminer les éventuels écarts qu'il existe entre les attentes et les expériences réellement vécues par les clients et aide à améliorer la qualité des services proposés, en interne et à l'échelle de la destination touristique. De nombreux outils sont disponibles pour mener cette écoute client, encore faut-il savoir les utiliser et les exploiter correctement.

#### Module 1 : Autodiagnostic

#### Module 2 : Définir ses objectifs

- Pourquoi écouter ses clients ? Déterminer ses attentes : évaluation de la satisfaction ? Idées d'amélioration ? Evaluation de l'expérience vécue ? Recommandations ? ...
- Quels sont les besoins en matière d'écoute clients ?
- Points sur ses ressources pour répondre aux objectifs ? temps, moyens humains, techniques...

#### Module 3 : Connaître les dispositifs d'écoute client existant pour choisir le plus pertinent pour son office de tourisme

- Présentation des dispositifs d'écoute client utilisables : (questionnaire de satisfaction, retours spontanés sur les réseaux sociaux, interviews ou focus groups avec des clients, baromètre d'expérience client, diagnostic en marchant, constat photo, bornes de mesure de la satisfaction, livre d'or, fiches de réclamation...)
- Dans quel cas l'utiliser ? Avantages ? Inconvénients ? Risques ? Adapté à ses objectifs ?

#### Module 4 : Définir sa méthodologie d'enquête – Focus Questionnaire

- Thèmes à aborder dans l'enquête (contenu, questionnaire global ou par "service" ? Ex. : visite guidée, boutique...)
- Echantillon : (Qui interroger ? Combien de personnes interroger au minimum ?)
- Administration de l'enquête client : périodes d'enquête et mode de passation (Papier, en ligne, auto administré, assisté)

#### Module 5 : Inciter les clients à participer à l'écoute client

- Impliquer le personnel pour inciter les visiteurs à participer à l'enquête
- Motiver les visiteurs à répondre : utiliser les différents ressorts de motivation...

#### Module 6 : Traiter et analyser les résultats

- Outils à disposition pour traiter les résultats

- Fréquence de traitement
- Les différents niveaux d'analyse

### Méthodes et supports

- Apports théoriques
- Echanges d'expériences
- Exercices individuels
- Temps en sous-groupe
- Support et/ou ressources pédagogiques disponibles sur l'espace apprenant durant 20 jours après la formation
- Les méthodes pédagogiques sont adaptées au format distanciel, pour cette formation, elle est séquencée en 2 demi-journées (réparties sur 1 journée)

### Public

Référent.e qualité et personne chargée de mettre en place et animer des outils d'écoute clients

### Prérequis

Pas de pré-requis

### Matériel nécessaire :

Formation à distance, une assistance technique est prévue pour pallier aux problèmes de connexion. En fonction de l'outil de classe virtuelle (zoom, google meet, teams, ...) et selon le paramétrage de votre ordinateur, il est possible de devoir installer le widget associé à cet outil avant la 1ere connexion à la classe virtuelle pour pouvoir y participer. Il est donc conseillé de vous connecter 15 mn avant l'heure de début de formation.

De plus, pour garantir une session à distance de qualité, il est également indispensable de vous connecter à la formation depuis un **ordinateur disposant d'une bonne connexion Internet et équipé d'une Webcam et d'un micro et de vous isoler dans un bureau (le casque ou les écouteurs permettent un confort d'écoute optimum).**

### Informations complémentaires

La formation est dispensée par Caroline BELIN, formatrice et consultante spécialisée dans les domaines de l'accueil et de la qualité en particulier des offices de tourisme.

### Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

- Evaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés : quizz final
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé le lendemain de la formation

### Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- Questionnaire de pré-formation en ligne

### Durée

1,00 jour(s)



7:00 heures



**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](mailto: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