

PROGRAMME DE FORMATION

L'écoute client dans son OT en 2023 : quels outils pertinents ?

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
- Concevoir et utiliser au mieux un questionnaire pour l'écoute client

Programme

L'écoute client est le processus qui consiste à recueillir et à analyser les retours d'expérience clients. Pour les OT, elle aide à déterminer les éventuels écarts qu'il existe entre les attentes et les expériences réellement vécues par leurs clients et aide à améliorer la qualité des services proposés, 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. Le questionnaire de satisfaction reste l'outil le plus couramment utilisé, mais il est la plupart du temps mal ou sous exploité par manque de connaissance de cet outil et de ses possibilités.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure/capable de mettre en œuvre un dispositif d'écoute client adapté à ses objectifs.

Module 1 : Réflexion stratégique autour de l'écoute client : Prendre conscience de ce qui a déjà été mené et de l'adéquation par rapport à ses objectifs

- Autodiagnostic
- Échanges collectifs et mise en avant des points forts et points faibles
- Définir mes objectifs : pourquoi écouter mes clients ? Quels sont mes besoins et mes ressources ?

Module 2 : Connaître les dispositifs d'écoute client existants pour choisir le plus pertinent dans son OT

- Présentation des dispositifs d'écoute client utilisables
- Dans quels cas les utiliser ? Avantages et inconvénients ? Sont-ils adaptés à vos objectifs ?

Module 3 : Zoom sur le questionnaire de satisfaction version 2023 : savoir l'optimiser pour qu'il réponde aux objectifs poursuivis

- Définir sa méthodologie d'enquête : Thèmes à aborder, Echantillon et administration de l'enquête client
- Inciter les clients à participer à l'enquête : Impliquer le personnel et motiver les visiteurs
- Traiter et analyser les résultats : Outils, fréquence de traitement, les différents niveaux d'analyse...

Méthodes et supports

- Apports théoriques
- Échanges d'expériences
- Exercices
- Support pédagogique transmis aux stagiaires

Public

Référent.e qualité en office de tourisme

Prérequis

Pas de pré-requis

Matériel nécessaire :

Disposer d'un ordinateur muni d'une caméra et d'une bonne connexion internet pour les classes virtuelles. L'usage d'un casque ou d'écouteurs est conseillé pour suivre la formation dans de bonnes conditions d'écoute et de concentration.

Informations complémentaires

Cette formation est animée par Caroline BELIN, spécialiste du tourisme depuis 20 ans.

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

- Questionnaire de pré-formation en ligne

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- Evaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés par la formation : exercices et quizz
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé 2 jours après la fin de la formation

Durée

1,00 jour(s)

7:00 heures