

PROGRAMME DE FORMATION

Optimiser votre parcours client et créer une expérience
mémorable pour vos visiteurs

Objectifs de la formation

- Diagnostiquer les points de friction et les opportunités d'amélioration à chaque étape du parcours client
- Concevoir une expérience personnalisée, fluide et engageante, en optimisant les interactions physiques et digitales
- Capitaliser sur l'expérience client pour renforcer la recommandation et la fidélisation

Programme

Pour révolutionner son approche du parcours client, il faut transformer chaque étape — de la recherche en ligne au retour de vos voyageurs — en une expérience fluide, captivante et inoubliable. En optimisant chaque point de contact, vous ne fidélisez pas seulement vos clients : vous générez des avis enthousiastes, un bouche-à-oreille puissant, et une identité forte qui vous distingue. L'expérience client n'est plus un détail, mais un atout clé pour performer et se démarquer.

Nous vivons dans un monde d'expérience

- Rapide rappel de l'évolution du marketing et de l'importance actuelle de l'expérience
- Visualisation d'un parcours client complet, avant, pendant et après un séjour ou un événement avec mise en avant des allers-retours entre le digital et le contact réel
- Introduction de la notion de moment de vérité dans un parcours client et de l'effet WOW, 2 moteurs de l'expérience client et de la fidélisation

Faire connaissance avec son persona

- Travail en sous-groupes avec un persona fictif
- Imaginons ensemble sa journée type au quotidien : une entrée en matière pour essayer de comprendre les ressorts d'une personne et entrer en empathie
- Indispensable pour personnaliser une expérience selon sa cible

Vivre la pire expérience de sa vie

- Imaginer un parcours client avec toutes les embûches possibles, les déconvenues et les mauvaises surprises pour mettre en évidence les points d'attention
- La caricature permet d'identifier les points d'attention qui, s'ils ne sont pas traités, peuvent devenir des sources à problèmes

Construire une expérience de rêve

- Imaginer un parcours fluide, attentionné et créer un moment wow pour le rendre extraordinaire
- Le parcours rêvé, même s'il peut paraître excessif, permet de libérer la créativité et de commencer à envisager de nouvelles solutions plus originales et mémorables

Méthodes et supports

Méthodes d'animation :

- Mini- conférence illustrée de nombreux exemples issus du tourisme, reflet de ce que le tourisme propose actuellement comme solutions.
- Travaux en sous-groupes avec partage commun favorisant les échanges et mettant en pratique les concepts vus dans la mini-conférence.



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

Supports et livrables :

- Support de la conférence remis en format dématérialisé avec tous les liens utiles et les outils présentés.
- Pour les travaux de groupes, tous les supports produits seront photographiés pour être partagés.

Public

Acteurs du secteur touristique (hébergeurs, restaurateurs, prestataires de loisirs, structures culturelles...) souhaitant améliorer leurs parcours client afin de gagner en attractivité et en satisfaction client.

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

