

---

## Programme de Formation

---

### GRC : construire un parcours client personnalisé pour fidéliser vos visiteurs

---

#### Organisation

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

#### Contenu pédagogique



##### **Public visé**

Tout public



##### **Objectifs pédagogiques**

**Maîtriser les bases du marketing relationnel** et de la **gestion de la relation client (GRC)**.

**Construire une stratégie de relation client sur-mesure** pour votre activité touristique.

Utiliser des outils puissants tels que :

**Créer des newsletters**

**Utiliser le marketing automation** pour gagner en efficacité.

**Créer des expériences inoubliables** pour fidéliser vos clients et en attirer de nouveaux.



##### **Description**

###### **Ce que cette formation vous apporte**

- Maîtriser les bases du marketing relationnel
- Construire une stratégie de relation client sur mesure
- Utiliser des outils pratiques pour suivre et animer vos publics

###### **Ce qui fait la différence**

Une formation de l'Institut du Tourisme de Bretagne, organisme de formation de la Fédération des Offices de Tourisme de Bretagne (certifié Qualiopi), conçue pour les équipes des offices de tourisme. Des cas concrets d'offices de tourisme : boutique, partenaires, relation client.

Cette formation immersive de deux jours s'adresse aux acteurs du tourisme souhaitant transformer leur approche de la relation client. En mêlant **théorie** et **pratique**, vous apprendrez à renforcer vos **stratégies marketing** pour offrir une expérience client unique, fidéliser vos visiteurs et attirer une nouvelle clientèle.

Grâce à des ateliers interactifs et des outils concrets, vous découvrirez comment le **marketing relationnel** et l'**automatisation** peuvent devenir vos alliés pour optimiser chaque étape du parcours client.

Cette formation vous permettra de passer de la **théorie à l'action**, en structurant vos relations clients pour maximiser l'impact de vos efforts marketing sur le long terme.

###### **Contenu :**

###### **Avant de se lancer dans une stratégie de GRC :**

- Définir ses objectifs (avant, pendant et après séjour)
- Définir son organisation interne : qui fait quoi, avec quels moyens humains et financiers...



- Préciser ses cibles, création de persona
- Connaître les nouveaux comportements de la clientèle en termes d'attentes, de comportements, d'outils de communication

#### **La GRC en actions :**

- Identifier les points de contacts
- Quels outils mettre en place afin de collecter de l'informations
- Comment créer et qualifier une base de données

#### **Déterminer les actions marketing** qui seront réalisées avant, pendant et après séjour :

- Attirer les clients
- Convertir les leads en clients
- Personnaliser le contact
- Fidéliser - Le client Ambassadeur d'une destination



### **Prérequis**

Aucun



### **Modalités pédagogiques**

**Accueil en présentiel** dans une salle dédiée – Les apprenants bénéficient d'un environnement propice à l'apprentissage.

**Formation prévue** pour un groupe de 6 à 12 personnes.

**Mise à disposition en ligne de documents** – Accès à des ressources pédagogiques après la formation pour un apprentissage continu.



### **Moyens et supports pédagogiques**

**Documents supports de formation** – Matériel de formation projeté durant les sessions.

**Supports de formation en ligne** – Accès à des ressources pour approfondir les connaissances après la formation.

**Alternance d'exposés participatifs et d'exercices pratiques et projets collectifs** – Les participants mettent en pratique leurs connaissances à travers des exercices.



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

**Feuilles de présence** – Suivi de la participation des stagiaires.

**Questions orales ou écrites** – Des QCM seront utilisés pour évaluer les connaissances.

**Questionnaire de positionnement** – Évaluation diagnostic avant la validation de l'inscription.

**Formulaires d'évaluation** – Un questionnaire de satisfaction à chaud et une évaluation sommative pour suivre la progression des compétences.

**Certificat de réalisation** – Délivrance d'un certificat à la fin de la formation.



### **Informations sur l'admission**

Renseigner le questionnaire de positionnement

#### **Délais d'accès**

- **Formations INTER (catalogue)** : inscription possible jusqu'à 10 jours ouvrés avant le début de la session, dans la limite des places disponibles. Vous recevez sous 48 h un accusé de réception, puis la convention, le questionnaire de positionnement et la convocation.
- **Formations INTRA / sur mesure** : après un entretien d'analyse du besoin, la formation peut démarrer sous 4 à 8 semaines.
- **Prise en charge OPCO (AFDAS...)** : nous vous conseillons de déposer votre demande au moins 3 semaines avant le début de la formation.



### **Informations sur l'accessibilité**

L'accessibilité des locaux est garantie pour le public en situation de handicap, y compris pour les **personnes à mobilité réduite**. Les moyens techniques et pédagogiques peuvent être adaptés au public en situation de handicap.

Modalités à indiquer lors de l'inscription et définies en amont de la formation en envoyant un message à : [contact@institut-tourisme.bzh](mailto:contact@institut-tourisme.bzh)