Artiref - SARL JULAUG
29 la Grée de l'Ormeau
49770 Le Plessis Macé
Email: formation@artiref.com
Tel: 02 85 52 17 69

Optimiser le Parcours Client en Hôtellerie

Une action de formation d'une journée (7 heures) sur le thème du parcours client. Il s'agit de maîtriser les fondamentaux de l'expérience client, identifier les points de frottements, gérer les clients difficiles, les particularités, adopter le bon comportement.

Les ateliers pratiques représentent 75% du temps de formation. L'objectif est que le stagiaire comprenne et sache utiliser une méthodologie permettant d'améliorer l'expérience client. A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables d'identifier les leviers permettant d'améliorer le vécu, la relation avec le client, d'adapter leur comportement en fonction de la situation.

Durée : 7.00 heures (1.00 jour)

Public visé :

- Hôtels, campings, restaurants, tout acteur touristique.
- Chefs d'entreprises, exploitants, directeurs, réceptionnistes, chefs de réception, personnel ayant un contact avec la clientèle.
- Départements ; commercial, marketing, qualité, satisfaction, opérationnel.

Prérequis :

- Bien connaître le positionnement marketing de son établissement et sa traduction en stratégie numérique.
- Avoir de bonnes notions d'accueil.
- Avoir une bonne connaissance de sa clientèle, de son marketing-mix, être orienté "client" et avoir une politique de relation client.

Accessibilité et handicap :

Nous favorisons l'accès à nos formations et à la qualification aux personnes en situation de handicap.

Il s'agit de garantir l'égalité des droits et des chances de ces personnes à travers nos actions de formation et de leur permettre de valider les objectifs pédagogiques.

Vous êtes en situation de handicap et souhaitez participer à nos formations ? Contactez-nous pour que nous puissions vous accompagner et adapter au mieux la formation retenant votre intérêt.

Artiref - SARL JULAUG
29 la Grée de l'Ormeau
49770 Le Plessis Macé
Email: formation@artiref.com
Tel: 02 85 52 17 69

Modalités :
Durée du stage : 1 jours (7 heures).
Généralement de 9h30 à 17h30 avec une pause d'une heure pour le déjeuner. Il est préférable que les stagiaires soient équipés d'un ordinateur portable. La salle doit posséder une connexion à internet wifi pour le formateur et les stagiaires ainsi que d'un vidéoprojecteur.

Formation disponible en présentiel intra et inter entreprise.
La formation peut avoir lieu chez le client ou dans une salle louée pour l'occasion.

Cette formation n'est pas diplômante et ne conduit pas à une certification professionnelle.

Délais d'accès :
Nous envisagerons la date de début de formation la plus appropriée en fonction de vos besoins, préférences et contraintes.

Qualité et indicateurs de résultats :
Un formulaire d'évaluation devra être rempli par le stagiaire en fin de formation. Ce document permet d'apprécier les compétences et savoir-faire transmis au stagiaire. Une attestation de fin de formation est également remise au stagiaire à l'issue de celle-ci.

Objectifs pédagogiques

- Cartographier ses parcours clients
- Identifier les points de frottements
- Apprendre à retourner la situation en faveur de son établissement
- Apprendre à gérer et à s'adapter à de multiples situations

Contenu de la formation

- La révolution liée au numérique
  - Invention d'un nouveau marketing
  - De nouvelles stratégies de distribution
  - La magnification de la relation client

- La mutation du voyageur
  - De nouvelles attentes (accompagnement, réassurance, excellence de service)
  - De nouveaux besoins

- De nouveaux comportements et de nouveaux usages
- L'influence de ces mutations sur mon exploitation Atelier Pratique: la promptologie (- 80% du temps de formation)

- La mutation de l'hôtelier et du restaurateur
  - L'accueil, les services, la relation client, l'implication des équipes
  - L'importance de raconter une histoire, de véhiculer des valeurs
  - Proposer des promesses différenciantes
  - Du marketing de l'offre au marketing de la demande

- Définition de l'expérience client
  - L'accueil, les services, la relation client, l'implication des équipes
  - L'importance de raconter une histoire, de véhiculer des valeurs
  - Proposer des promesses différenciantes
  - Du marketing de l'offre au marketing de la demande

- Diagnostiquer son parcours client (atelier pratique)
  - Identifier ses segments cibles
  - Connaître leurs besoins, attentes, habitudes et rêves, avant le séjour (site web, infomédiaires, réservation, signalétique, téléphone)
  - Pendant le séjour (accueil, relationnel, gestion des conflits, satisfaction, attentes)
  - Après le séjour (fidélisation, satisfaction, faire un ambassadeur)

- Exploiter le diagnostic (atelier pratique)
  - Les points de frottements (identification et solutions)
  - Mettre en place des outils avant, pendant et après
  - Les trucs et astuces

- Bilan, synthèse
  - Les enjeux organisationnels
  - Les enjeux de qualité, de relation client, de confiance
  - Comment l'utiliser dans ma structure

Organisation de la formation

Equipe pédagogique :

Artiref - SARL JULAUG
29 la Grée de l'Ormeau
49770 Le Plessis Macé
Email: formation@artiref.com
Tel: 02 85 52 17 69

Thomas Yung est un ancien propriétaire-gérant d'un hôtel 2 étoiles. Il intervient sur des missions de conseil et de formation aux enjeux relatifs au web pour l'hôtellerie et le tourisme. Il est collaborateur au journal de l'Hôtellerie-Restauration, il y a publié de nombreux articles ainsi que le sujet interactif. Il est Maître de Conférences Associé à l'Université d'Angers, auprès des étudiants en Tourisme de la Faculté ESTHUA. Il est co-auteur du livre "Les outils du web hôtelier" aux éditions BPI. Il est diplômé de l'Université de Bristol en développement touristique. Il a une expérience de 20 ans en tant que formateur aux métiers de l'hôtellerie et du numérique.

Moyens pédagogiques et techniques :
Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
Documents supports de formation fiche mémorandum
Exposés théoriques sous forme de capsules vidéos
Etude de cas concrets
Quiz en ligne
Mise à disposition en ligne de documents supports

Méthodologie pédagogique :
Une pédagogie pratique et participative axée sur des exemples concrets, mise en situation et exercices pratiques.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Durant leur progression, les stagiaires peuvent interagir entre eux et avec leur formateur.
- Apports théoriques et méthodologiques

Tarif :
1200€ pour la journée de 7h, minimum 5 personnes en présentiel
Les prestations de formation ne sont pas soumises à la TVA, conformément au Code général des impôts : article 261. Ce tarif est donc net.

Document mis à jour le 10 juin 2026