

La Gestion de Relation Clients dédiée au tourisme institutionnel - Administrateur

Info +

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

Formateur :



Profil stagiaire :

Personnel d'accueil d'OT ou autre profil marketing ou Emarketing. Sera le « référent GRC » de sa structure.

Durée : 1 jour (7 heures)

Dates et lieux :

A définir

Aix-en-Provence

Coût pédagogique prévisionnel :

En Présentiel

250€ NET/stagiaire

A Distance

240€ NET/stagiaire

(4 personnes maximum)

Méthodologie :

- Apports théoriques
- Illustration par l'exemple
- Mises en situation
- Travaux pratiques (mise en œuvre des acquis théoriques)

Matériel nécessaire :

En Présentiel:

- Ordinateur portable

A Distance:

- Ordinateur avec webcam
- casque avec microphone / participant
- si possible : ordinateur connecté à un vidéoprojecteur

Prérequis :

- Maîtrise d'internet
- Maîtrise d'une suite bureautique type MS Office.

Pourquoi suivre cette formation ?

Avizi est un outil d'accueil et de gestion de la relation client multicanal dédié au monde du tourisme institutionnel. Cette application vous donne les clés pour construire et animer, à votre rythme et en toute simplicité, votre stratégie de marketing relationnel, tout en vous offrant une réponse concrète à vos attentes en matière d'accueil, de suivi de la fréquentation et de gestion des demandes.

Objectifs :

- ▶ Accueillir vos visiteurs
- ▶ Saisir et traiter les demandes d'informations et de brochures touristiques
- ▶ Gérer vos stocks de documentation
- ▶ Qualifier votre clientèle : profils, origine, centres d'intérêts, etc.
- ▶ Gérer votre base de données contacts, privés ou professionnels*
- ▶ Segmenter votre base de données contacts
- ▶ Suivre la fréquentation de vos différents points d'accueil
- ▶ Éditer vos statistiques de fréquentation
- ▶ Interfacer votre site internet (gestion des demandes et inscriptions aux campagnes)

Contenu :

Prendre en main et administrer l'application

- Découvrir l'application et ses principes de fonctionnement
 - Visite guidée de l'application : se connecter, découvrir l'ensemble des fonctionnalités de la plateforme
 - Découverte du concept de réseau d'accueil : partage des brochures, de l'historique des contacts en commun et des statistiques de fréquentation.
- Administrer l'application
 - Gérer son entité, ses bureaux d'information touristique.
 - Gérer ses utilisateurs : comprendre et administrer les différents droits, rôles et permissions.
 - Créer et partager ses documentations au sein du réseau d'accueil, gérer ses stocks de brochures.
 - Mettre en page et gérer ses modèles de réponse email et courrier.
 - Comprendre la sur-qualification des prospects et demandes (critères Qualif+), créer et administrer ses critères Qualif+ locaux
 - Découvrir l'interface de saisie standard, configurer son interface de saisie personnalisée par utilisateur. Appréhender le mode « rush » pour une saisie rapide de la fréquentation.