

La Gestion de Relation Clients dédiée au tourisme institutionnel - Marketing

Info +

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

Formateur :



Profil stagiaire :

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

Durée : 1 jour

Dates et lieux :

A définir

Aix-en-Provence

Coût pédagogique prévisionnel

En Présentiel

300€ NET/stagiaire
(6 personnes maximum)

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.

La formation au module marketing d'avizi est dédiée aux profils marketing de votre structure en charge de la relation client.

Objectifs :

- ▶ Mettre en place votre relation client
- ▶ Devenir autonome dans l'envoi de campagnes emailing et sms
- ▶ Uniformiser vos communications emailing à la charte de votre structure
- ▶ Animer votre base de contact en accord avec leurs centres d'intérêt
- ▶ Contextualiser vos communications
- ▶ Analyser les retombées de vos communications

Contenu :

- Inscrire un contact à une campagne
 - Comprendre les mécanismes d'opt-in / d'opt-out
 - Inscrire un contact à une liste de diffusion lors de la saisie de demande
 - Inscrire un contact à une liste de diffusion depuis sa fiche contact
 - Abonner un contact à une campagne ciblée lors de la saisie de demande
 - Abonner un contact à une campagne ciblée depuis sa fiche contact
 - Exercices pratiques
- Comprendre les différents types de campagnes :
 - Comprendre la différence entre campagne ciblée et liste de diffusion
 - Créer une liste de diffusion
 - Créer un ciblage selon différents critères : Profils, thématiques, documentations reçues, dates de séjour, nombre de visites sur le territoire, nombre de jours de présence, origine géographique, critères qualif+...
 - Exercices pratiques
- Mettre en place une campagne emailing :
 - Créer un routage ponctuel et un routage récurrent
 - Créer un contenu HTML avec l'éditeur avizi
 - Envoyer le routage
- Découvrir les retours statistiques du routage : Taux d'ouverture, timeline, prospects, usage, clics,...
- Exercices pratiques
- Mettre en place une campagne SMS :
 - Créer un routage ponctuel et un routage récurrent
 - Saisir un contenu de SMS
 - Envoyer le routage
 - Découvrir les retours statistiques du routage : Délivrabilité, prospects
 - Exercices pratiques
- Mettre en place un questionnaire
 - Présentation du module questionnaire et des différents types de questionnaires
 - Création d'un nouveau questionnaire
 - Utilisation du questionnaire dans une campagne emailing
 - Consulter les résultats du questionnaire
 - Exercices pratiques