La Gestion de Relation Clients dédiée au tourisme institutionnel - Utilisateur

ACCUEIL

Info +

Région

Provence-Alpes-Côte d'Azur

Formateur :

avizi TOURIST RELATIONSHIP MANAGEMENT

Profil stagiaire :

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

Durée

1 jour

Dates et lieux :

A définir

Aix-en-Provence

Coût pédagogique prévisionnel :

250 € NET/stagiaire

Méthodologie :

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

Matériel nécessaire :

- Venir équipé d"un ordinateur portable

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 :

Utiliser l'application au quotidien

- Saisir et qualifier une demande à partir de l'interface de saisie standard ou personnalisée :
  - Rechercher et sélectionner une ou plusieurs documentations, gestion du multilingue
  - Générer une documentation à la demande *
  - Qualifier la demande : thématiques et sous-thématiques
  - Saisir les informations liées au prospect
  - Crtières anonymes : profil du visiteur, nombre de personnes, pays d'origine / langue d'expression, mode de contact et mode de réponse.
  - Contact nommé : saisir un contact nommé, utiliser le moteur de suggestions, utiliser les smart adress, renseigner une période de présence sur le territoire, collecter l'assentiment (opt-in) et proposer des abonnements à des listes de diffusion thématiques*
  - Saisir et gérer des contacts professionnels*
  - Saisir des critères Qualif+
- Traiter des demandes
  - Générer des courriers d'accompagnement à partir de modèles pré-définis.
  - Gérer les demandes en fonction de leurs statuts.
- Consulter et éditer ses statistiques de fréquentation
- Consulter l'historique d'un contact : comprendre le fonctionnement de la timeline, parcourir l'historique d'un contact avec le réseau d'accueil, consulter ses réservations, demandes, réactions à des campagnes marketing*
- Comprendre et manipuler le module de dédoublonnage : dédoublonner sa base de contacts et fusionner des doublons.
- Créer, paramétrer et diffuser un widget de gestion des demandes de documentation et d'inscription aux campagnes.
  - Extraire ses données : export des contacts et/ou des demandes à des fins de retraitement dans un logiciel tiers