# OPTIMISER L'EXPERIENCE CLIENT

## FICHE PROGRAMMATION

### HOTELLERIE RESTAURATION : PARCOURS CLIENT - BATIR SON PLAN D'ACTION POUR CAPTER ET FIDELISER

**Public**

Toute personne en charge d'accueil téléphonique et/ou physique

**Prérequis**

Avoir une première expérience client en hôtellerie restauration.

**Objectifs pédagogiques**

- Identifier les enjeux de la relation client.
- Cartographier le parcours client de son établissement.
- Sélectionner ses actions de transformation du parcours clients.

**Contenu**

**Hospitalité & le sens du Service ?**
Historique et définition de l'hospitalité et du service
Importance de l'accueil
Les enjeux de la relation client

**Le parcours client**
**Capter**l'attention du futur client : quels supports de communication? Comment se faire connaitre ?
Quels moyens de communication (agence de com, internet, médias traditionnels, agences de voyage ou de tourisme, bouche à oreille)
La **Réservation**: les systèmes de réservation; La tarification; Le Yield Management. Liste des moyens de réservations existants (tel, mail, site internet, agence)
**L'Accueil**, Arrivée, 1ere impression : ses conditions d'accueil (signalétique, parking, entrée de la structure, bureau d'accueil)
La **prise en charge**du client : Découvrir son client et savoir lui donner toutes les informations nécessaires au bon déroulé de l'expérience; Les différents types de clients
Le **séjour**: Maitriser son produit de A à Z; Savoir décrire le déroulé de l'offre

Focus **Hygiène** & Sécurité : L'importance d'être aux normes internationales, les impératifs
Focus **Imprévus** : savoir réagir; Définir les options possibles
**Facturation**: les méthodes et moyens de paiement existant
Le **départ**: la dernière impression et la prise de congés; Feedback à chaud du client
**Retours**d'expérience du client : Bon ou mauvais, que faire des retours clients ? Questionnaire de satisfaction client à froid via internet, Avis Internet
La **Fidélisation** : comment faire revenir son client ? Base de données client, carte de fidélité

**Atelier**: Prioriser les axes clé d'expérience pour se différencier, synthèse et plan d'action personnel

| Lieu | Qualification de l'intervenant | Date | Durée | Coût | Code |
|---|---|---|---|---|---|
| Nouméa | Formateur(trice) expert(e) en tourisme | 14/05/2025 | 8 h | 39 000 F | 5048 |
| Nouméa | Formateur(trice) expert(e) en tourisme | 27/08/2025 | 8 h | 39 000 F | 5048 |