



crews

Where you belong

FORMATION

CRM & Hôtellerie

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le rôle du CRM dans la gestion de la relation client en hôtellerie
- Optimiser l'expérience client grâce à la segmentation et la personnalisation
- Maîtriser les outils CRM pour améliorer fidélisation et satisfaction
- Développer une stratégie de communication digitale efficace

DURÉE DE LA FORMATION

1 jour (7 heures)

PUBLIC VISÉ

Professionnels de l'hôtellerie et de l'hébergement touristique

PRÉ-REQUIS

Aucun

DÉLAIS D'ACCÈS

Admissibilité sur dossier et échange avec l'équipe Experience : réponse sous 48 heures

TARIF

- Formation inter-entreprise : 890 euros HT par personne
- Formation intra / sur mesure : sur devis

Crews Education

3 rue Lac du Mont-Cenis, BP 70408, 73370 Le Bourget du Lac

Tél : 04.80.81.94.50 - Email : contact@crews-education.com

Site Web : www.crews-education.com



crews

Where you belong

PROGRAMME DÉTAILLÉ

- Le parcours client digital
 - Comprendre les étapes clés du parcours client en hôtellerie
 - L'impact du digital sur l'expérience client avant, pendant et après le séjour
 - Les bonnes pratiques pour une gestion fluide et efficace des interactions
- Segmentation et personnalisation
 - Définition et importance de la segmentation client
 - Exploitation des données pour proposer des offres et services sur-mesure
 - Cas pratiques : création de campagnes personnalisées
- Les différents moyens de communication
 - E-mails, SMS, chatbots et réseaux sociaux : comment bien les utiliser ?
 - Automatisation et scénarios de communication
 - Stratégies pour améliorer l'engagement et la fidélisation des clients
- Les outils CRM dans l'hôtellerie
 - Panorama des solutions CRM adaptées au secteur hôtelier
 - Intégration du CRM avec d'autres systèmes (PMS, channel manager...)
 - Analyse des données pour optimiser la satisfaction et la rentabilité

Crews Education

3 rue Lac du Mont-Cenis, BP 70408, 73370 Le Bourget du Lac
Tél : 04.80.81.94.50 - Email : contact@crews-education.com
Site Web : www.crews-education.com



DÉBOUCHÉS, PASSERELLES ET SUITES DE PARCOURS

À l'issue de la formation, les apprenants pourront prétendre à des postes visant à mettre en place des actions CRM dans le secteur de l'hôtellerie. Ils peuvent également continuer à se former aux autres compétences du secteur.

MÉTHODES, MOYENS PÉDAGOGIQUES ET ENCADREMENT

- Animation des formations par des professionnels en activité
- Méthodes pédagogiques variées et dynamiques
- Encadrement individuel par l'équipe Experience

MOYENS POUR SUIVRE LA FORMATION

- Suite d'outils technologiques performants : Google Workspace for Education, Edusign...
- Cas pratiques sur des situations réelles d'entreprises

MOYENS D'ÉVALUATIONS

- Évaluation des acquis en fin de formation via un quizz ou un rendu de projet

RÉSULTATS ET INDICATEURS DE PERFORMANCES

- Taux de satisfaction en fin de formation : NA
- Taux d'assiduité : NA

ACCESSIBILITÉ

Accessibilité des personnes en situation de handicap, RQTH, ou difficultés particulières, nous contacter pour organiser un entretien et vous proposer un programme adapté à vos besoins : handicap@crews-education.com

Accessibilité des publics internationaux, nous contacter : international@crews-education.com

CONTACTS

- Par téléphone : +33(0)4 80 81 94 50
- Par WhatsApp : +33(0)7 56 10 93 20
- Par email : contact@crews-education.com

Crews Education