



crews

Where you belong

FORMATION

CRM & Tourisme

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les fondamentaux du CRM appliqué au tourisme
- Optimiser la gestion de la relation client
- Développer des stratégies de fidélisation et d'engagement
- Maîtriser les outils CRM et leur application

DURÉE DE LA FORMATION

1 jour (7 heures)

PUBLIC VISÉ

Professionnels du tourisme et du marketing 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-entreprise / 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



PROGRAMME DÉTAILLÉ

- Introduction au CRM
 - Définition et objectif du CRM
 - Avantages d'un CRM dans le Tourisme
 - Outils CRM
- Collecte et gestion des données clients
 - Sources de données
 - Segmentation des clients
 - Stockage et sécurité des données
- Personnalisation de l'expérience client et automatisation
 - Analyse des préférences clients
 - Création des campagnes ciblées
 - Utilisation des outils CRM pour envoyer des messages personnalisés (emails, SMS, notifications)
- Communication multicanal
 - Gestion de la relation client à travers différents canaux (email, réseaux sociaux, chatbot...)
 - Création de programmes de fidélité numériques et de récompenses personnalisées
 - Stratégies de réengagement post-voyage
- Analyse de la performance et KPIs CRM
 - Suivi des indicateurs clés (taux de conversion, engagement client, satisfaction)
 - Outils d'analyse dans le CRM pour évaluer l'efficacité des campagnes marketing
 - Optimisation des stratégies CRM à partir des rapports et retours clients
- Outils CRM spécifiques au tourisme et tendances
 - CRM pour hôtels, agences de voyage et tours opérateurs (gestion des réservations et des relations)
 - Tendances actuelles (marketing automation, chatbots, et CRM omnicanal...)
 - Études de cas pratiques pour illustrer l'utilisation efficace du CRM dans le secteur

Crews Education



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 appliquées au secteur du tourisme. Ils peuvent également continuer à se former pour élargir leur palette de compétences.

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

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