



PROGRAMME DE FORMATION

La Gestion de la Relation Clients dédiée au tourisme Institutionnel - AVIZI - Utilisateur

1 jours
7,00 heures

Public visé

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

Pré-requis

- Maîtrise d'internet
- Maîtrise d'une suite bureautique type MS Office.

Objectifs pédagogiques

- ▶ 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)

Programme de la formation

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



- Critères 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.

Modalités pédagogiques

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

Modalités d'évaluation et de suivi

Bilan de satisfaction à chaud

Bilan de l'atteinte des objectifs de la formation

Formation sanctionnée par une attestation de formation