

📌 **Public visé** : Exploitants, salariés

Dans le cadre de la Route des Vins de Provence, cette formation vous permettra d'offrir une expérience client irréprochable aux oenotouristes qui viennent chez vous. Les principes du tourisme expérientiel vous permettront d'ajouter de la valeur à votre produit « vin ».

OBJECTIFS

- Etre capable de créer sa stratégie aboutissant à une expérience client unique,
- Etre capable de créer des émotions chez ces oenotouristes et d'entretenir un lien dans la durée,
- Mettre en place les indicateurs adéquats pour mesurer la satisfaction client et comprendre leurs attentes,
- Former et être à l'écoute de l'équipe d'accueil et de vente.

PROGRAMME

JOUR 1

1. Concevoir clairement les bases de sa stratégie d'expérience client

- Définir des valeurs pertinentes pour améliorer l'expérience client
- Diffuser en interne une culture de l'expérience client
- Concevoir une expérience client consistante en omnicanal

2. Créer du lien émotionnel avec vos clients

- Le rôle de l'émotion dans l'optimisation de l'expérience client
- La relation client doit être optimisée en ce sens.

3. Comprendre ses clients

- Améliorer sa connaissance client grâce aux données
- Délivrer des messages personnalisés

- Personnaliser la relation client
- Reconnaître ses clients
- Allouer ses messages efficacement

JOUR 2

4. Mesurer la satisfaction client en continu

- Les outils d'analyse en temps réel
- Un service client évolutif
- Recueillir les feedbacks de vos équipes

5. Former vos équipes en continu

- « Recommanderiez-vous un produit ou service à votre entourage ? »
- « Comment évalueriez-vous l'effort que vous avez fourni pour... ? »
- « Avez-vous été satisfait ? »

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode active et participative, dynamique de groupe
- Prise en compte du vécu des participants
- Alternance théorie et pratiques, ateliers en sous-groupes, études de cas, mises en situations opérationnelles, jeux de rôles,

- Quiz, test, travaux dirigés avec actions correctives
- Supports Power point
- Livret pédagogique fourni sous format numérique

INTERVENANT(E)

Céline BERGOUNIOUX
Consultante Formatrice

📌 Nombre de jours

2 Jours soit 14 heures

📌 Dates

Vendredis
22 et 29
novembre 2019

📌 Lieu

Draguignan

📌 Tarif

- Salariés
d'exploitation :
350.00 €
- Ressortissants
VIVEA à jour : 0 €
Non à jour : 350.00 €
- Autre public :
350.00 €
(pour les 2 jours)
Voir les CGV.

Vos contacts à la Chambre Régionale d'Agriculture

Administratif :

Magali LODICO

Tél : 04 42 17 15 30

m.lodico@paca.chambagri.fr

Pédagogie :

Laurence OLLIVIER

Tél : 04 42 17 15 30

l.ollivier@paca.chambagri.fr

Une attestation de fin de formation vous sera remise à l'issue du stage

Cette Formation est réalisée avec le concours financier de : VIVEA