La Gestion de Relation Clients dédiée au tourisme institutionnel - Administrateur

ACCUEIL

Info +

Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Formateur :

avizi TOURIST RELATIONSHIP MANAGEMENT

Profil stagiaire :

Directeur ou responsable d'accueil d'OT ou autre profil marketing ou Emarketing, Sera le référent GRC de sa structure.

Durée :

1 jour

Dates et lieux :

7 Avril 2021

A Distance - OTI Luberon Côté Sud

Coût pédagogique prévisionnel :

900 € NET - INTRA

Méthodologie :

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

Matériel nécessaire :

En Présentiel:

- Ordinateur portable

A Distance:

- Ordinateur avec webcam casque avec microphone / participant
- si possible : ordinateur connecté à un vidéoprojecteur

Prérequis :

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

Pourquoi suivre cette formation ?

Avizi est un outil d'accueil et de gestion de la relation client multicanal dédié au monde du tourisme institutionnel. Cette application vous donne les clés pour construire et animer, à votre rythme et en toute simplicité, votre stratégie de marketing relationnel, tout en vous offrant une réponse concrète à vos attentes en matière d'accueil, de suivi de la fréquentation et de gestion des demandes.

Objectifs :

- Configurer le logiciel avizi
- Comprendre les règles de gestion de l'outil
- Gérer vos stocks de documentation
- Gérer vos réponses types
- Qualifier votre clientèle : profils, origine, centres d'intérêt, etc.
- Gérer votre base de données contacts privés ou professionnels.
- Segmenter votre base de données contacts.

Contenu :

Prendre en main et administrer l'application

- **Découvrir l'application et ses principes de fonctionnement**
  - Visite guidée de l'application : se connecter, découvrir l'ensemble des fonctionnalités de la plateforme
  - Découverte du concept de réseau d'accueil : partage des brochures, de l'historique des contacts en commun et des statistiques de fréquentation.
  - Positionner avizi dans son écosystème.

- **Administrer l'application**
  - Gérer son entité, ses bureaux d'information touristique (exercices pratiques).
  - Gérer ses utilisateurs : comprendre et administrer les différents droits, rôles et permissions (exercices pratiques).
  - Créer et partager ses documentations au sein du réseau d'accueil, gérer ses stocks de brochures (exercices pratiques).
  - Mettre en page et gérer ses modèles de réponse email et courrier (exercices pratiques).
  - Comprendre la sur-qualification des contacts privés et professionnels et des demandes (critères Qualif+), créer et administrer ses critères Qualif+ locaux (exercices pratiques).
  - Comprendre les interactions entre Apidae et avizi.
  - Découvrir le module d'import et les spécificités de la nomenclature.
  - Configurer des formulaires de contact et de demandes de documentations pour le site Internet (formule Start).