

# Le digital

— au service de —>

# la relation clients



La direction, les équipes d'accueil, les équipes d'animations

## Les formateurs



**Patrice Kermarrec**  
Fondateur et Associé  
Cool'n Camp

**Centre de Formation**  
Ressources et Business Innovation  
15, rue de Thionville - 31000 Toulouse  
Numéro d'activité : 012 345 678



**Bruno Ferrage**  
Directeur commercial  
Cool'n Camp

**R&BI**  
Certifié  
D1 Datadock

## Le contenu

### 1 Le digital au service de la performance commerciale et de la relation client

Introduction

Un maximum de personne (accueil, animation, communication, direction)  
30 à 45 min

### 2 ACCUEILIR LES CLIENTS



#### Accueil Client + état des lieux

Une opportunité pour :  
- satisfaire les clients  
- favoriser le téléchargement

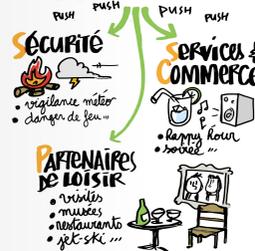
Équipe accueil  
2h

Quelles possibilités ?  
Quel process je retiens ?

Quel programmation sur le BO et quels changements de posture ?

### 3 Informations touristiques et offres

#### INFORMER SES CLIENTS



Équipes accueil + communication  
2h

Quelles informations pour mes clients ?

Quelles informations pour mes prospects ?

Quelles utilités de ces informations pour récupérer les goûts de mes clients et prospects ?

Quelles notifications :

- pour satisfaire
- pour informer
- pour promouvoir
- pour vendre de l'additionnel
- pour vendre à mes prospects
- pour gérer les arrivées tardives...

Les écrans

## 4 → 5

UN CERTAIN NOMBRE DE NOS CLIENTS FINANCE Cool'n Camp PAR LA MISE EN AVANT DES PARTENAIRES



ils se battent tous pour être dans l'appli!

### Animation

Planning

Usage

Équipe animation  
1h

### Partenariats

Quelles valeurs pour mes partenaires ?

Quels financements ou contrats ?

Équipe communication + direction  
1h

### Mes indicateurs et mon analyse

## 6

Quelles opportunités managériales ?  
- animation, ventes additionnelles, ventes de séjour basse saison

Quelle posture possible dans ma gestion de la relation client ?  
- incident, avis animation, état des lieux

Direction  
2h

## 7

### En complément, spécial Covid-19

Simplifier la mise en place des mesures liées au Covid-19.

Personnaliser l'expérience client et générer les revenus associés.

Garder le contact avec ses anciens clients et préparer la reprise.

Direction  
1h

Prenons à distance pour tout ce qui ne nous fait pas des revenus,



Et voyons-nous seulement pour les bons moments!  
(animations, jeux, sorties...)