

## L'ÉCOUTE CLIENT, UN PILIER DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

- 2h30 pour tout savoir ou presque sur l'écoute clients
- Mettre en place un système d'écoute client pertinent
  - Format court (1/2 journée)
  - Format long (1 journée)

Page 38 à 40

# 2h30 pour tout savoir ou presque sur l'écoute clients

38

- ? Depuis des années, le taux de satisfaction clients via votre questionnaire de satisfaction est de 98,7%  
? Vous traitez vos indicateurs qualité mais ne trouvez pas de solutions aux problèmes soulevés ?  
? Vous avez perdu le sens de l'écoute client au sein de votre office de tourisme ?

- ✓ Après avoir suivi ce webinaire, vous en saurez plus sur :
  - le « fameux » outil de recueil de satisfaction du référentiel Qualité Tourisme pour les OT
  - le traitement des indicateurs qualité
  - l'utilité de l'écoute client pour votre office de tourisme

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Directeurs d'office de tourisme
- Responsables qualité
- Responsables de pôle

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir envie de mettre en place une approche globale de l'écoute client

## ➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Démonstration à partir de documents ou pratiques des OT (demandés en amont)
- Cas pratiques
- Echanges d'expériences

## ➤ MODE DE RÉALISATION

Distanciel - Format webinaire  
INTER ou INTRA possible

## ➤ DÉLAIS D'ACCÈS

8 semaines

## ➤ DURÉE

2h30

## ➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS (Inter)

4 à 12 participants

## ➤ FORMATRICE

- Sophie Durdilly

## CONTENU

1 - Qu'est-ce que l'écoute client ?

2 - L'outil de recueil de la satisfaction client, kesako ?

3 - Comment traiter les indicateurs ?

4 - Et au fait, l'écoute client, ça sert à quoi ?

*Plus de détails sur simple demande*

## ➤ TARIFS

INTER  
90€

INTRA  
350€

## ➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre l'écoute client en office de tourisme
- Connaître les indicateurs-clés en office de tourisme
- Proposer des supports adaptés au fonctionnement de l'Office de Tourisme

## ➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Définir des indicateurs qualité pertinents et les outils de mesure associés
- Mettre en place des supports d'enregistrement simples et efficaces

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables qualité
- Responsables de service
- Directeurs d'office de tourisme

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Avoir déjà un système d'écoute client en place
- Envoyer au moins 2 semaines avant la formation

## ➤ MÉTHODOLOGIE

- Etude du système existant
- Echange
- Théorie (diaporama)
- Mise en application immédiate

## ➤ SUPPORTS

- Présentation de la formation
- Diagnostic du système en place

## ➤ MODE DE RÉALISATION

Distanciel  
INTRA uniquement

## ➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

## ➤ DURÉE

0,5 jour - 3h30

## ➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

1 à 8 participants

## ➤ FORMATRICE

- Sophie Durdilly

## ➤ TARIFS

INTRA  
nous  
consulter

## CONTENU

### 1 - L'écoute client en office de tourisme

- L'amélioration continue
- La gestion des indicateurs qualité

### 2 - Etude des outils existants

- Rendu du diagnostic du système en place
- Pistes d'amélioration
- A quoi sert l'écoute client ?

### 3 - Construire un système d'écoute client pertinent

- Définition des indicateurs qualité adaptés au fonctionnement de l'OT
- Définition des outils de mesure
- Mise en place des supports d'enregistrement et d'analyse des résultats

# Mettre en place un système d'écoute client pertinent

Format long

40

## ➤ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre l'écoute client en office de tourisme
- Connaître les indicateurs-clés en office de tourisme
- Proposer des supports adaptés au fonctionnement de l'Office de Tourisme

## ➤ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS :

- Définir des indicateurs qualité pertinents et les outils de mesure associés
- Mettre en place des supports d'enregistrement simples et efficaces

## CONTENU

1 - L'amélioration continue

2 - Les indicateurs qualité

3 - Définir les indicateurs qualité et outils de mesure adaptés à l'Office de Tourisme

*Plus de détails sur simple demande*

## ➤ PUBLIC CONCERNÉ

- Directeurs d'offices de tourisme
- Responsables qualité
- Responsables de service
- Ensemble de l'équipe

## ➤ MODE DE RÉALISATION

Présentiel  
INTRA uniqueent

## ➤ DÉLAIS D'ACCÈS

12 semaines

## ➤ PRÉ-REQUIS

- Vouloir mettre en place un système d'écoute client global
- Vouloir refondre son système d'écoute client

## ➤ DURÉE

1 jour - 7h

## ➤ NOMBRE DE PARTICIPANTS

4 à 10 participants

## ➤ MÉTHODOLOGIE

- Apport théorique sous forme de diaporama
- Ateliers pour des exercices pratiques et de la co-construction
- Brainstorming
- Cas pratiques : amorce de rédaction de procédures

## ➤ FORMATRICE

- Sophie Durdilly

## ➤ TARIFS

nous  
consulter

# Votre référent administratif, pédagogique et accessibilité

**SOPHIE DURDILLY**

Tél. : 04 20 91 00 10

Mail : [sdurdilly@sotouristique.fr](mailto:sdurdilly@sotouristique.fr)

[www.sotouristique.fr](http://www.sotouristique.fr)



**SO** Conseils et qualité  
**TOURISTIQUE**

25 lotissement La Fontaine  
01300 Saint-Germain-Les-Paroisses

Organisme de formation enregistré sous le n°84010184101 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

