

ANNEXE 6.

POHB.4 : Optimiser sa relation clientèle par l'Emailing

1. Les objectifs du module :

Maintenir une relation clientèle efficace via Internet peut se traduire sous diverses formes (campagne Emailing, envoi d'une newsletter, recueil d'avis (cf. module POHB.3), stratégie Facebook...)

L'objectif premier de ce module est de renforcer la relation clientèle via l'Emailing et de l'inscrire dans son quotidien professionnel. Face à la masse d'informations à laquelle le touriste se confronte dans ses recherches sur le web, il apparaît important de l'accompagner et d'instaurer une relation de confiance et de qualité avec lui avant, pendant et après son séjour.

2. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Les participants seront, après la formation, en mesure de :

- Réaliser des campagnes emailing (prospection/fidélisation) en ayant pris soin de définir le message, la cible et la fréquence
- Traiter les emails dans une approche commerciale
- Organiser et automatiser l'entretien d'un fichier client

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

Il s'agit d'une formation action. Chaque participant devra pouvoir mettre en œuvre tout ou partie des recommandations apportées par le formateur pendant la formation. Ces formations se feront directement sur postes informatiques connectés à Internet. Ces salles seront mises à disposition par le Pays et/ou les offices de tourisme du territoire.

4. Evaluation et outil proposé :

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clés à retenir. Une fiche répertoriant l'ensemble des éléments fondamentaux pourra être élaborée et transmise aux participants.

Une évaluation à chaud du formateur devra être réalisée auprès des participants et transmise ensuite au référent local du PLFI. Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par la MOPA aux participants après la fin du module de formation. Pour se faire une copie des feuilles de présence mentionnant les mails des participants sera envoyée par l'organisme de formation à la MOPA.

5. Durée :

2 jours par groupe pour chaque module

6. Effectif prévisionnel – nombre de groupes à constituer :

2 groupes pour chaque module / 15 personnes par groupe

7. Public

- Toute personne ayant participé à la formation E-Tourisme
- Selon le nombre place restante, toute autre personne issue de structure touristique du territoire.

8. Période privilégiée :

Le territoire d'Oloron Haut Béarn est un territoire à double saisonnalité. La période à privilégier est donc : septembre – octobre - novembre

9. Lieu(x) :

Les différents modules se dérouleront sur le territoire du Pays suivant les possibilités qu'offre ce dernier en matière d'accueil.

10. Contenu de la réponse attendue :

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

- ses références en particulier dans le domaine du tourisme
- ses compétences internes et externes
- le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
- la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
- la méthode d'évaluation de la mission
- le coût global
- les dates des journées de formation à proposer

Le prestataire pourra indiquer les formations qu'il a mises en œuvre ayant une finalité similaire ou proche de celle-ci.

Les éléments indiqués sur le contenu, la durée et l'évaluation de la formation ne sont pas figés.