

Email Marketing & Fidélisation Digitale de la Clientèle Touristique

Lien : https://afrique-formation.com/formation/email-marketing-fidelisation-digitale-de-la-clientele-touristique

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
TOU53

CATÉGORIE
Tourisme et Stratégie

Afrique Formation

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les principes de l'email marketing appliqués au secteur du tourisme.
- Concevoir et gérer une base de données clients conforme aux exigences réglementaires.
- Segmenter efficacement les clientèles touristiques afin d'améliorer la pertinence des campagnes.
- Créer des campagnes emailing performantes favorisant l'engagement et la conversion.
- Mettre en œuvre des scénarios de marketing automation tout au long du parcours client.
- Exploiter l'intelligence artificielle pour personnaliser les communications et optimiser les performances.
- Développer des stratégies de fidélisation et des programmes de loyauté créateurs de valeur.
- Intégrer l'email marketing dans une stratégie omnicanale cohérente.
- Mesurer les performances des campagnes à l'aide d'indicateurs clés et améliorer continuellement les résultats.
- Utiliser les principaux outils CRM et plateformes d'email marketing.
- Renforcer la fidélité, la satisfaction et la valeur vie des clients touristiques.
- Développer une stratégie digitale performante permettant d'accroître durablement les ventes, la fidélisation et la compétitivité des entreprises et destinations touristiques.

Afrique Formation

POUR QUI ?

- Responsables marketing et communication des offices de tourisme
- Responsables CRM et fidélisation
- Agences de voyages, tour-opérateurs et agences réceptives
- Hôteliers, gestionnaires de resorts, lodges et maisons d'hôtes
- Responsables commerciaux du secteur touristique
- Community managers et spécialistes du marketing digital
- Responsables e-commerce et réservation en ligne
- Entrepreneurs et start-up de la TravelTech
- Consultants en marketing digital, CRM et expérience client
- Gestionnaires de destinations touristiques (DMO)
- Organismes de promotion touristique et agences de développement
- Toute personne souhaitant concevoir, automatiser et optimiser des stratégies d'email marketing et de fidélisation digitale afin d'améliorer la performance commerciale et la relation client dans le secteur du tourisme.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE L'EMAIL MARKETING TOURISTIQUE

- Principes du marketing relationnel appliqué au tourisme
- Cycle de vie du voyageur et parcours client
- Tendances du marketing digital dans l'industrie touristique

2 / CONSTITUTION ET GESTION D'UNE BASE DE DONNÉES CLIENTS

- Collecte éthique des données et consentement (RGPD et réglementations locales)
- Structuration et enrichissement des bases CRM
- Qualité, segmentation et mise à jour des contacts

3 / CRM TOURISTIQUE ET SEGMENTATION AVANCÉE

- Segmentation comportementale, géographique et démographique
- Personas voyageurs et ciblage intelligent
- Personnalisation des communications selon le profil client

4 / CONCEPTION DE CAMPAGNES EMAIL À FORTE CONVERSION

- Rédaction d'objets d'emails performants
- Design responsive et expérience utilisateur
- Création de contenus engageants et appels à l'action (CTA)

Afrique Formation

5 / MARKETING AUTOMATION ET SCÉNARIOS DE FIDÉLISATION

- Workflows automatisés avant, pendant et après le séjour
- Emails de bienvenue, relance, anniversaire et réactivation
- Automatisation des campagnes selon le comportement des clients

6 / PERSONNALISATION ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

- Recommandations personnalisées de destinations et d'offres
- IA générative pour la création de contenus marketing
- Analyse prédictive et personnalisation dynamique

7 / STRATÉGIES DE FIDÉLISATION ET PROGRAMMES DE LOYAUTÉ

- Programmes de fidélité et récompenses
- Cross-selling, up-selling et ventes additionnelles
- Création d'une communauté de clients ambassadeurs

8 / INTÉGRATION OMNICANALE ET EXPÉRIENCE CLIENT

- Synchronisation Email, SMS, WhatsApp et réseaux sociaux
- CRM omnicanal et marketing conversationnel
- Cohérence de l'expérience client sur tous les points de contact

9 / MESURE DES PERFORMANCES ET OPTIMISATION

- Taux d'ouverture, clics, conversion et désabonnement
- Tests A/B et optimisation continue
- Tableaux de bord marketing et indicateurs de fidélisation

10 / OUTILS, PLATEFORMES ET SÉCURITÉ DES DONNÉES

- Mailchimp, Brevo, HubSpot, ActiveCampaign et Salesforce Marketing Cloud
- Sécurité des données et cybersécurité

Afrique Formation

- Bonnes pratiques de délivrabilité des emails

11 / STRATÉGIES DE CROISSANCE ET DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

- Acquisition de nouveaux voyageurs
- Fidélisation à long terme et augmentation de la Customer Lifetime Value (CLV)
- Développement de partenariats et campagnes co-brandées

12 / ÉTUDES DE CAS ET CONCEPTION D'UNE STRATÉGIE D'EMAIL MARKETING

- Analyse de campagnes performantes dans le secteur touristique
- Élaboration d'un plan complet de fidélisation digitale
- Construction d'une feuille de route intégrant CRM, automatisation, IA, personnalisation et optimisation des performances commerciales

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

23 Nov. au 02 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
15 au 24 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 21 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 16 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 11 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Document généré le 18/11/2026 — Réf : TOU53
Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation