

# CRM Hôtelier & Programmes de Fidélisation : Construire une Stratégie Relationnelle Rentable

*Lien : https://afrique-formation.com/formation/crm-hotelier-programmes-de-fidelisation-construire-une-strategie-relationnelle-rentable*

DURÉE
**5 jours (35h)**

RÉFÉRENCE
**TOU59**

CATÉGORIE
**Management, Rentabilité et Durabilité**

Afrique Formation

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre le rôle stratégique du CRM dans la performance commerciale des établissements hôteliers.
- Structurer et exploiter efficacement les données clients.
- Mettre en place une segmentation pertinente des profils voyageurs.
- Développer des stratégies de personnalisation améliorant l'expérience client.
- Concevoir et piloter des programmes de fidélisation performants.
- Maîtriser les techniques de marketing relationnel et d'automatisation.
- Utiliser les données clients pour augmenter les revenus et la rentabilité.
- Exploiter les outils CRM, PMS et solutions digitales dédiées à l'hôtellerie.
- Mesurer la satisfaction, la fidélité et la valeur économique des clients.
- Développer une stratégie relationnelle durable permettant d'améliorer la rétention, la réputation et la compétitivité des établissements hôteliers.

## POUR QUI ?

- Directeurs généraux d'hôtels et responsables d'établissements touristiques
- Directeurs commerciaux et responsables marketing hôtelier
- Responsables CRM et fidélisation client
- Revenue Managers
- Responsables réservation et distribution
- Responsables expérience client et qualité
- Responsables communication digitale
- Responsables e-commerce hôtelier
- Chefs de réception et responsables hébergement
- Responsables des ventes et du développement commercial
- Consultants en management hôtelier et transformation digitale
- Entrepreneurs et investisseurs dans l'industrie hôtelière
- Toute personne souhaitant développer une expertise en gestion de la relation client, fidélisation digitale et optimisation de la rentabilité dans le secteur hôtelier.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



## Programme détaillé

### 1 / FONDAMENTAUX DU CRM HÔTELIER ET DE LA RELATION CLIENT

- Concepts, enjeux et rôle stratégique du CRM dans l'hôtellerie
- Parcours client avant, pendant et après le séjour
- Évolution des attentes des voyageurs et nouvelles tendances relationnelles

### 2 / COLLECTE ET GESTION DES DONNÉES CLIENTS

- Création et structuration d'une base de données clients
- Collecte des préférences, historiques de séjour et comportements
- Qualité, sécurité et conformité des données clients

### 3 / SEGMENTATION ET CONNAISSANCE APPROFONDIE DU CLIENT

- Segmentation comportementale, géographique et socio-démographique
- Création des profils clients (personas)
- Analyse des habitudes d'achat et des attentes voyageurs

### 4 / PERSONNALISATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

- Offres personnalisées avant, pendant et après le séjour
- Reconnaissance et valorisation des clients réguliers
- Expériences sur mesure et hospitalité augmentée

Afrique Formation

## 5 / CONCEPTION DES PROGRAMMES DE FIDÉLISATION HÔTELIERS

- Types de programmes : points, statuts, récompenses et avantages exclusifs
- Création d'une proposition de valeur attractive
- Animation et gestion des communautés de clients fidèles

## 6 / MARKETING RELATIONNEL ET AUTOMATISATION

- Campagnes email, SMS, WhatsApp et notifications personnalisées
- Scénarios automatisés de fidélisation
- Relance, réactivation et prévention de la perte client

## 7 / CRM, REVENUE MANAGEMENT ET PERFORMANCE COMMERCIALE

- Exploitation des données clients pour augmenter les revenus
- Cross-selling et up-selling des services hôteliers
- Optimisation de la Customer Lifetime Value (CLV)

## 8 / OUTILS DIGITAUX ET TECHNOLOGIES CRM

- PMS, CRM hôtelier et systèmes intégrés
- Solutions CRM : Salesforce, HubSpot, Oracle Hospitality et autres plateformes
- Intelligence artificielle et analyse prédictive client

## 9 / MESURE DE LA SATISFACTION ET DE LA FIDÉLISATION

- Indicateurs clés : NPS, taux de rétention, fréquence de réservation
- Analyse des avis clients et de l'e-réputation
- Amélioration continue de l'expérience client

## 10 / ÉTUDES DE CAS ET ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE CRM HÔTELIÈRE

- Analyse de stratégies CRM réussies dans l'hôtellerie internationale
- Construction d'un programme de fidélisation adapté à un établissement

Afrique Formation

- Élaboration d'une feuille de route intégrant données clients, personnalisation, automatisation et rentabilité

## 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 au 27 Nov. 2026 | Présentiel - Casablanca |
| 22 au 26 Fév. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 19 au 23 Avr. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 14 au 18 Juin 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 09 au 13 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


Afrique Formation — Tous droits réservés