

# Customer Experience Management (CEM) : Concevoir et Piloter un Parcours Client 5 Étoiles de Bout en Bout

*Lien : https://afrique-formation.com/formation/customer-experience-management-cem-concevoir-et-piloter-un-parcours-client-5-etoiles-de-bout-en-bout*

DURÉE
**8 jours (56h)**

RÉFÉRENCE
**TOU60**

CATÉGORIE
**Hébergement, Accueil et Services**

Afrique Formation

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les principes fondamentaux du Customer Experience Management dans l'industrie touristique.
- Concevoir une stratégie globale d'expérience client adaptée aux standards 5 étoiles.
- Cartographier et optimiser le parcours client de la réservation jusqu'à l'après-séjour.
- Identifier les moments clés influençant la satisfaction et la fidélisation.
- Développer des expériences personnalisées grâce aux données clients et au CRM.
- Mettre en place une culture d'excellence orientée client au sein des équipes.
- Maîtriser les outils de mesure de la satisfaction et de la performance CX.
- Exploiter les technologies digitales et l'intelligence artificielle pour améliorer l'expérience voyageur.
- Développer des stratégies efficaces de gestion des réclamations et de récupération de service.
- Renforcer la fidélisation, la recommandation et la valeur vie client.
- Piloter une démarche d'amélioration continue permettant d'augmenter la qualité de service, la compétitivité et la rentabilité des établissements touristiques.

## POUR QUI ?

- Directeurs généraux d'hôtels, resorts et établissements touristiques
- Directeurs hébergement, responsables réception et responsables expérience client
- Responsables qualité et satisfaction client
- Responsables CRM, marketing digital et fidélisation
- Responsables commerciaux et revenue managers
- Chefs de service et managers opérationnels en hôtellerie
- Responsables d'agences de voyages et tour-opérateurs
- Gestionnaires de destinations touristiques (DMO)
- Responsables relation client et centres de contact
- Consultants en expérience client, hospitalité et transformation digitale
- Entrepreneurs et dirigeants d'entreprises touristiques
- Toute personne souhaitant développer une expertise dans la conception, le pilotage et l'amélioration d'expériences clients exceptionnelles dans l'hôtellerie et le tourisme.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



## Programme détaillé

### 1 / FONDAMENTAUX DU CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT (CEM)

- Concepts, enjeux et évolution de l'expérience client dans le tourisme
- Différence entre satisfaction client, qualité de service et expérience mémorable
- Les standards internationaux de l'hospitalité premium

### 2 / COMPRENDRE LES ATTENTES ET COMPORTEMENTS DES CLIENTS

- Analyse des besoins, motivations et attentes des voyageurs
- Création des personas clients et segmentation des profils
- Compréhension des émotions et facteurs de décision

### 3 / CARTOGRAPHIE DU PARCOURS CLIENT DE BOUT EN BOUT

- Identification des points de contact avant, pendant et après le séjour
- Analyse des moments clés (Moments of Truth)
- Optimisation de chaque étape de l'expérience voyageur

### 4 / DESIGN D'EXPÉRIENCE CLIENT ET PERSONNALISATION

- Création d'expériences uniques et différenciantes
- Personnalisation des services selon les profils clients
- Utilisation du design thinking appliqué à l'hospitalité

Afrique Formation

## 5 / EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE ET CULTURE CLIENT

- Mise en place d'une culture orientée client
- Standards de service 5 étoiles et excellence relationnelle
- Management des équipes au service de l'expérience

## 6 / GESTION DE LA RELATION CLIENT (CRM) ET OMNICANALITÉ

- Exploitation des données clients pour améliorer l'expérience
- Intégration CRM, applications mobiles, réseaux sociaux et messageries
- Continuité de l'expérience sur tous les canaux

## 7 / VOIX DU CLIENT (VOC) ET MESURE DE LA SATISFACTION

- Collecte et analyse des avis clients
- Enquêtes de satisfaction et programmes d'écoute client
- Indicateurs CX : NPS, CSAT, CES et Customer Lifetime Value

## 8 / DIGITALISATION ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DU CLIENT

- Chatbots, assistants virtuels et recommandations personnalisées
- Analyse prédictive des comportements clients
- Automatisation intelligente des interactions

## 9 / GESTION DES RÉCLAMATIONS ET DES SITUATIONS SENSIBLES

- Techniques de récupération de service (Service Recovery)
- Gestion des clients insatisfaits et situations de crise
- Transformation des réclamations en opportunités de fidélisation

## 10 / FIDÉLISATION ET CRÉATION D'AMBASSADEURS DE MARQUE

- Programmes de fidélité et reconnaissance des clients réguliers
- Création d'expériences favorisant la recommandation

Afrique Formation

- Développement de communautés clients

### 11 / PILOTAGE STRATÉGIQUE DE LA PERFORMANCE CLIENT

- Tableaux de bord CX et indicateurs de performance
- Alignement entre expérience client et objectifs commerciaux
- Amélioration continue des processus et services

### 12 / ÉTUDE DE CAS ET CONCEPTION D'UNE STRATÉGIE CEM 5 ÉTOILES

- Analyse de parcours clients d'hôtels et destinations premium
- Élaboration d'un plan d'amélioration de l'expérience client
- Construction d'une feuille de route intégrant qualité, digitalisation, personnalisation et fidélisation

## 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

| | |
|---|---|
| 12 au 21 Jan. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 08 au 17 Mars 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 03 au 12 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 28 Juin au 07 Juil. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 23 Août au 01 Sep. 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 : TOU60
Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation