

Mesure de la Satisfaction Client, NPS & Exploitation des Données Feedback en Tourisme

Lien : https://afrique-formation.com/formation/mesure-de-la-satisfaction-client-nps-exploitation-des-donnees-feedback-en-tourisme

DURÉE
4 jours (28h)

RÉFÉRENCE
TOU64

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les enjeux stratégiques de la satisfaction client dans le secteur touristique.
- Maîtriser les différentes méthodes de mesure de l’expérience voyageur.
- Mettre en place des enquêtes de satisfaction efficaces et adaptées aux parcours clients.
- Comprendre et exploiter le Net Promoter Score (NPS) comme outil de pilotage.
- Collecter, structurer et analyser les données issues des feedbacks clients.
- Exploiter les avis en ligne pour améliorer la qualité des services touristiques.
- Utiliser les outils CRM, Data Analytics et intelligence artificielle pour mieux comprendre les attentes clients.
- Transformer les retours clients en actions concrètes d’amélioration continue.
- Développer une culture organisationnelle centrée sur l’expérience client.
- Renforcer la fidélisation, la réputation en ligne et la performance commerciale des acteurs du tourisme.

POUR QUI ?

- Directeurs d’hôtels et responsables d’établissements touristiques
- Responsables expérience client et qualité
- Responsables marketing et communication touristique
- Responsables CRM et fidélisation
- Responsables commerciaux et revenue managers
- Responsables offices de tourisme et gestionnaires de destinations (DMO)
- Agences de voyages et tour-opérateurs
- Responsables relation clientèle et service après-vente
- Professionnels du digital, de la data et du e-tourisme
- Consultants en expérience client et transformation digitale
- Entrepreneurs et managers du secteur touristique
- Toute personne souhaitant maîtriser les outils de mesure, d’analyse et d’amélioration de la satisfaction client dans l’industrie du tourisme.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE LA SATISFACTION CLIENT DANS LE TOURISME

- Comprendre les attentes et perceptions des voyageurs
- Enjeux de l’expérience client dans l’hôtellerie et le tourisme
- Relation entre satisfaction, fidélisation et rentabilité

2 / MÉTHODES DE MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

- Enquêtes de satisfaction avant, pendant et après le séjour
- Questionnaires digitaux et collecte multicanale des feedbacks
- Choix des indicateurs adaptés aux objectifs commerciaux

3 / NET PROMOTER SCORE (NPS) ET INDICATEURS DE PERFORMANCE CLIENT

- Comprendre le fonctionnement et les limites du NPS
- Analyse des promoteurs, passifs et détracteurs
- Intégration du NPS dans le pilotage stratégique

4 / COLLECTE ET GESTION DES DONNÉES FEEDBACK

- Centralisation des avis clients et commentaires
- Exploitation des plateformes d’avis en ligne
- Organisation et qualification des données clients

Afrique Formation

5 / ANALYSE DES AVIS CLIENTS ET INTELLIGENCE CLIENT

- Analyse sémantique des commentaires
- Identification des irritants et facteurs de satisfaction
- Utilisation de l’intelligence artificielle pour analyser les tendances

6 / CRM, DATA ANALYTICS ET PILOTAGE DE L’EXPÉRIENCE CLIENT

- Intégration des données clients dans les CRM touristiques
- Création de tableaux de bord de satisfaction
- Suivi des indicateurs clés (KPI) d’expérience client

7 / TRANSFORMATION DES FEEDBACKS EN ACTIONS D’AMÉLIORATION

- Construction de plans d’amélioration continue
- Priorisation des actions selon l’impact client
- Mobilisation des équipes autour de la culture client

8 / ÉTUDES DE CAS ET STRATÉGIE D’OPTIMISATION DE L’EXPÉRIENCE VOYAGEUR

- Analyse de cas d’entreprises touristiques performantes
- Élaboration d’un dispositif complet de mesure de satisfaction
- Construction d’une feuille de route intégrant NPS, data client, innovation et fidélisation

Afrique Formation

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 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
29 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Août au 03 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Réservation & Renseignements

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

Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation