

Big Data & Personnalisation de l'Expérience Client en Hôtellerie

Lien : https://afrique-formation.com/formation/big-data-personnalisation-de-lexperience-client-en-hotellerie

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
TOU72

CATÉGORIE
Transformation Numérique, Data & IA du Tourisme

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les principes du Big Data et leur application dans l'industrie hôtelière.
- Identifier les principales sources de données permettant de mieux connaître les clients.
- Concevoir une stratégie de personnalisation fondée sur l'analyse des données.
- Exploiter les outils CRM et les plateformes de gestion des données clients.
- Utiliser l'intelligence artificielle et l'analyse prédictive pour anticiper les attentes des clients.
- Développer des programmes de fidélisation performants et des campagnes marketing personnalisées.
- Mettre en place des tableaux de bord pour mesurer la satisfaction et la performance.
- Garantir la conformité réglementaire et la sécurité des données personnelles.
- Intégrer les innovations numériques afin d'améliorer durablement l'expérience client.
- Développer une expertise permettant d'accroître la satisfaction, la fidélisation, la rentabilité et la compétitivité des établissements hôteliers.

POUR QUI ?

- Directeurs d'hôtels et Directeurs généraux
- Responsables de l'expérience client (Customer Experience Managers)
- Responsables marketing et marketing digital
- Responsables CRM et fidélisation
- Revenue Managers
- Responsables commerciaux et e-commerce
- Responsables des systèmes d'information (DSI) et de la transformation digitale
- Data Analysts et Business Intelligence Analysts
- Consultants en hôtellerie, tourisme et transformation numérique
- Entrepreneurs, exploitants d'établissements hôteliers, resorts, chaînes hôtelières et résidences touristiques
- Toute personne impliquée dans la gestion de la relation client, l'exploitation des données, l'innovation ou l'amélioration de l'expérience client dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DU BIG DATA DANS L'HÔTELLERIE

- Concepts du Big Data, Data Analytics et Business Intelligence
- Sources de données clients dans les établissements hôteliers
- Enjeux de la personnalisation et de la compétitivité

2 / COLLECTE, INTÉGRATION ET GOUVERNANCE DES DONNÉES

- PMS, CRM, Channel Manager, POS et plateformes OTA
- Centralisation des données via Customer Data Platform (CDP)
- Gouvernance, qualité et cycle de vie des données

3 / SEGMENTATION ET CONNAISSANCE CLIENT

- Création de profils clients (Customer Personas)
- Analyse comportementale et segmentation avancée
- Cartographie du parcours client (Customer Journey Mapping)

4 / PERSONNALISATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

- Offres personnalisées avant, pendant et après le séjour
- Recommandations intelligentes basées sur les données
- Personnalisation multicanale et omnicanale

Afrique Formation

5 / INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET ANALYSE PRÉDICTIVE

- IA générative et Machine Learning appliqués à l'hôtellerie
- Prévision des comportements d'achat et des réservations
- Anticipation des besoins et amélioration de l'expérience client

6 / CRM, PROGRAMMES DE FIDÉLISATION ET MARKETING AUTOMATISÉ

- Gestion de la relation client (CRM)
- Programmes de fidélité pilotés par les données
- Automatisation des campagnes marketing et communication personnalisée

7 / TABLEAUX DE BORD ET PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

- Définition des KPIs de l'expérience client
- Analyse de la satisfaction, du NPS et de la fidélisation
- Tableaux de bord décisionnels en temps réel

8 / PROTECTION DES DONNÉES ET CYBERSÉCURITÉ

- Confidentialité et protection des données personnelles
- Réglementation (RGPD et législations locales)
- Cybersécurité des systèmes hôteliers

9 / INNOVATIONS ET TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DE L'HÔTELLERIE

- IoT, objets connectés et chambres intelligentes
- Chatbots, assistants virtuels et services automatisés
- Tendances du Smart Hospitality et de l'hospitalité augmentée

10 / ÉTUDES DE CAS ET CONCEPTION D'UNE STRATÉGIE DATA-DRIVEN

- Analyse d'hôtels utilisant le Big Data avec succès
- Élaboration d'une stratégie de personnalisation client

Afrique Formation

- Construction d'une feuille de route intégrant Big Data, IA, CRM, cybersécurité et amélioration continue de l'expérience client

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.

Réservation & Renseignements

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

Afrique Formation

Afrique Formation — Tous droits réservés