



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**

🎯 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.



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

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

- 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

 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>

Document généré le 23/10/2026 — Réf : TOUT59

Afrique Formation — Tous droits réservés