



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**

🎯 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.



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

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 OMNISCANALITÉ

- 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

- 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

 26 Oct. au 04 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>

Afrique Formation