



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**

🎯 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.



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

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

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

 10 au 13 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 : TOU64
Afrique Formation — Tous droits réservés