



Big Data & Personnalisation de l'Expérience Client en Hôtellerie

Lien :

<https://afrique-formation.com/formation/big-data-personnalisation-de-l'experience-client-en-hotel-erie>

 DURÉE
5 jours (35h)

 RÉFÉRENCE
TOU72

 CATÉGORIE
**Transformation
Numérique, Data & IA
du Tourisme**

🎯 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.



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

5 / INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET ANALYSE PRÉDICTIVE

- IA générative et Machine Learning appliqués à l'hôtellerie
- Préviction 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

- 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

 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 10/10/2026 — Réf : TOUT72

Afrique Formation — Tous droits réservés