

USEC36 - Hospitalité et relation client

Présentation

Objectifs pédagogiques

Acquérir les bonnes pratiques d'entreprises en termes d'accueil des clientèles touristiques

Programme

Contenu

Développer une culture " hospitalière " de l'entreprise Hospitalité et enjeux de l'accueil Etudes de cas : chaînes hôtelières Vers un projet d'entreprise Etude de cas : compagnies aériennes

Etablir une stratégie de relation client CRM (Customer Relationship Management) et connaissance du client Etude de cas : Panorama des architectures, outils data pour le CRM

Marketing relationnel & CRM multicanal Etude de cas : Utilisations analytiques de la donnée Réflexion prospective Etude de cas : Nouveaux profils de clients et fidélisation

Mis à jour le 21-06-2019



Code : USEC36

Unité spécifique de type cours

6 crédits

Responsabilité nationale :

EPN11 - Territoires / Bertrand REAU

Contact national :

EPN11 Tourisme Certificat

EPN11, 31.2.08, 2 rue Conté
75003 Paris

certificats.tourisme@lecnam.net