



## LE LIEU

La formation se déroulera en présentiel à Saint-Barthélemy

## CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE  
MULTIPROFESSIONNELLE  
Établissement Public Territorial  
de la Collectivité de Saint-Barthélemy  
59 rue Samuel Fahlberg, Gustavia,  
97133 Saint-Barthélemy  
Tél. : 05 90 27 12 55  
Port : 06 90 68 51 04  
[gregory.guerot@cemstbarth.com](mailto:gregory.guerot@cemstbarth.com)

Siret : 130 004 708 00025  
N° d'activité: 95 9700165497  
GG - Version 02 - 01/01/2022

# LE DIGITAL : DÉVELOPPER DU CHIFFRE D'AFFAIRES GRÂCE À SES CLIENTS



## LA FORMATION

Nous sommes entrés dans une ère nouvelle : l'ère de l'information (le Big Data).

Les entreprises ne peuvent plus ignorer Internet et doivent intégrer, d'une façon ou d'une autre, des outils digitaux dans leurs systèmes.

Découvrez ici les outils de bases, qui vous permettront d'améliorer votre impact digital et de développer vos relations clients.



## LES OBJECTIFS

- Créer un lien avec leurs clients.
- Faire créer du contenu à leurs clients (recommandation...)



## MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

### OUTILS :

- Ordinateur portable ou tablette
- Connexion internet
- Support de cours

### MÉTHODE :

Formation interactive, basée sur une présentation du formateur, des échanges avec les stagiaires et des mises en situation via des cas pratiques.

La formation est dispensée selon le principe de l'atelier pédagogique personnalisé. Le formateur tient compte des acquis et des capacités d'assimilation afin de favoriser l'apprentissage des participants.

### ÉVALUATION :

- Cette formation n'est pas soumise à une évaluation. Cependant, le formateur interrogera oralement les stagiaires, tout au long de la formation pour vérifier la bonne compréhension.



## PROFIL FORMATEUR

Les intervenants ont une formation adaptée, une expérience professionnelle appropriée, et sont dotés d'un véritable sens de la pédagogie.

## PROFIL CONCERNÉ

Cette formation s'adresse au responsable d'établissement ou au chargé de communication/marketing.



## DÉTAILS

### · MES COLLABORATEURS ET MES CLIENTS SONT MES PREMIERS AMBASSADEURS (NOTIONS D'«ADVOCACY»)

- Quelle posture adopter vis-à-vis
- De mes collaborateurs
- De mes clients

### · COMMENT CRÉER UN LIEN AVEC MES CLIENTS ? (AVANT, PENDANT ET APRÈS LE REPAS)

- Faire du repas une expérience mémorable : marketing expérientiel
- L'expérience bonne ou mauvaise sera partagée sur les réseaux sociaux
- Mon rôle dans ce ressenti client
- Transformer le moment du repas en expérience mémorable
- Plat pris en photo, en vidéo
- Instants à capturer, anniversaires, événements spécifiques
- Le client « content » va générer de nouvelles réservations

### · COMMENT FAIRE CRÉER DU CONTENU À MES CLIENTS (PHOTOS-VIDÉOS RECOMMANDATIONS) ET LE DIFFUSER ?

### · COMMENT FAIRE DE MES COLLABORATEURS DES VENDEURS ?

### · POSTURE ET COMMUNICATION RELATIONNELLE, CHIFFRE D'AFFAIRES ADDITIONNEL...

- L'humain au cœur de la relation client
- Renforcer ses compétences relationnelles
- Les principes de bases de la communication relationnelle
- Se montrer empathique et gérer ses émotions



## PRÉ-REQUIS

- Maîtriser la langue française à l'oral et à l'écrit
- Connexion internet et PC ou tablette avec webcam

## LA DURÉE

La formation dure  
14 heures réparties  
sur 2 jours.

Le nombre de participants est limité  
à 4 minimum et 10 maximum par session.



## FINALITÉ

- Certificat de réalisation de formation

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires rentrant dans le cadre de la certification Qualiopi de l'établissement.

## LE COÛT & LA DATE

La tarification et la date sont disponible sur demande. N'oubliez pas qu'il existe différents systèmes de financement de vos actions de formation. Le Centre de Formation vous accompagne dans vos démarches.

**POUR VOUS INSCRIRE,  
NOUS VOUS INVITONS À COMPLÉTER LE BULLETIN  
D'INSCRIPTION QUE VOUS TROUVEREZ EN ANNEXE  
A NOUS ENVOYER PAR COURRIEL À  
[gregory.guerot@cemstbarth.com](mailto:gregory.guerot@cemstbarth.com)**