

ACCOMPAGNEMENT

Tester notre expérience client avec Oise Tourisme

La satisfaction de vos clients est votre priorité. Pourtant, il n'est pas toujours facile d'être objectif quand on est présent sur site au quotidien et que l'on connaît son offre par cœur. Certains éléments clés peuvent échapper à votre vigilance et être source de déception pour vos clients. Pour vous aider à prendre du recul sur votre activité, Oise Tourisme vous propose un **diagnostic de votre expérience client**.



- Une **enquête terrain** pour mieux comprendre les attentes des visiteurs.
- Un **regard extérieur et neutre** sur votre activité.
- L'organisation d'une **restitution collective avec des préconisations** concrètes

DESCRIPTIF DE L'ACCOMPAGNEMENT

Les objectifs :

- Evaluer la satisfaction de vos visiteurs.
- Déceler les freins et les leviers d'opportunités au fil du parcours client.
- Mettre en place des solutions correctrices et développer de nouveaux services.



VOTRE CONTACT

POUR LES HÉBERGEURS

Votre contact :
Bertrand POUILLAUDE
03 64 60 60 22
bertrand.pouillaude@oisetourisme.com

POUR QUI ?

- Hôtel, camping
- Musée, château, jardin, monument

VOTRE PARTICIPATION

SUR DEVIS

DATE(S) D'ACCOMPAGNEMENT

Sur demande

DURÉE ET PARTICIPANTS

- Un RDV de **cadrage**
- Une demi-journée d'**étude terrain**
- Un RDV de



Ce que le diagnostic va vous apporter :

1. Une analyse de votre expérience client réalisée par les équipes de Oise Tourisme.

- Vous avez la possibilité de choisir une problématique client liée à votre établissement, sur laquelle vous aimeriez que l'on travaille.
- Si votre équipe le souhaite, vous pouvez participer aux observations terrains (observation, entretiens avec les clients...).

2. Des pistes d'améliorations présentées lors d'une restitution collective.

- Vous bénéficierez d'un état des lieux précis et détaillé de votre expérience client sur votre établissement.
- Nous présenterons des préconisations ciblées, que vous aurez la possibilité d'affiner et de co-construire avec notre équipe.
- Vous ressortirez avec un ou plusieurs concepts pour améliorer votre expérience client.

VOUS SOUHAITEZ ALLER PLUS LOIN ?

L'expérience client est l'affaire de tous dans l'organisation, chaque membre de l'équipe est concerné ! A l'issue de votre diagnostic, nous pouvons organiser des ateliers collaboratifs pour réfléchir ensemble à des solutions innovantes.

En fonction de votre problématique, nous pouvons aborder, par exemple, les thématiques suivantes :

- Audit de votre site web et de vos réseaux sociaux
- Analyse de votre e-réputation
- Connaissance client (création de personae)
- Cartographie de votre parcours client (conception d'expérience map)
- Plan d'action détaillé

restitution ouvert à l'ensemble des votre équipe et à vos partenaires.

- De 4 à 12 participants parmi votre équipe.

CONDITIONS

- Être un professionnel du tourisme de l'Oise.

LIEU

Sur site
et en **visio-
conférence**



Agence de
DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE

