



# Parcours client



Thomas Yung

## Cette formation c'est quoi ? 💡

C'est une série de **10 ateliers, en distanciel**, de 3h30 chacun, pour revoir et améliorer toutes les interactions que le vacancier a avec votre camping. De la phase de recherche, à l'arrivée, en passant par la réservation ou l'après-séjour, c'est autant de points de contact que vous avez avec votre audience. On va en faire **un parcours client fluide et bénéfique** !

## Qu'est ce que je vais apprendre ?

Vous allez apprendre à rendre **cohérent, logique et fluide** le parcours client. Vous allez faire en sorte que chaque point de contact **apporte de la valeur à vos vacanciers** et mette votre camping en avant. Vous allez apprendre à vous **mettre à la place de vos clients** (empathie) et à sentir leurs besoins et attentes pour **mieux cadrer** (ou refuser) ce client. Vous allez devenir vrais, **revoir vos éléments de langage, re écrire les mails automatiques de confirmation de votre moteur de réservation, faire des réponses aux avis** qui donnent envie de vous rencontrer. Vous allez gommer les points de frottement, vous allez améliorer la relation client, l'ambiance au travail, le bonheur d'accueillir (rien que ça !).

## Grâce à cette formation, quels problèmes je ne rencontrerais plus ? ✖

- Les erreurs de casting : vous n'aurez plus de clients dont on se demande pourquoi ils sont là, tant ils ne correspondent pas au camping.
- Vous aurez moins d'insatisfaction, non pas que l'on va résoudre tous les problèmes, mais l'on va voir comment gérer, devancer, les insatisfactions.
- Vous n'aurez plus de clients mécontents, car ils n'ont pas eu leur mobil-home à 9h du matin, le samedi, uniquement par la gestion de la relation client (ce n'est pas moi qui vais venir faire les MH le samedi matin, hein).
- Vous allez vous soulager de la charge mentale des avis en ligne, vous allez enfin avoir une image qui correspond à votre établissement....
- Vous allez gommer les petits points irritants ou de frottement qui jalonnent la relation client et ça, c'est beaucoup !

## Et d'ailleurs, pourquoi cette formation plutôt qu'une autre ?

**Parce que la relation client, c'est le cœur de tout**, parce que la relation client s'est **digitalisée**, parce que le parcours client s'est **complexifié**, il y a de nombreuses étapes, ça commence à la recherche d'un camping sur google et ça se termine par un avis en ligne sur Tripadvisor et entre les deux, **il y a plein d'interactions**.

Mais aussi parce que cette formation est en distanciel, par visioconférences, 10 séances de 3h30, ça laisse le temps de **travailler entre chaque séance**. ✎

Parce que cette formation est **inspirante**, le formateur n'arrive pas avec la vérité absolue, mais vous propose des étapes, des exemples inspirants, c'est très riche.

Parce que c'est **collaboratif**, il y a beaucoup d'échange avec votre (petit) groupe. 🍌

**Parce que vous allez adorer être embarqués dans cette aventure, dans cette construction, dans cette amélioration.**

## Qui est l'heureux élu formateur qui va mettre en musique tout ce joyeux programme ?

Moi, c'est **Thomas YUNG**, je suis un observateur attentif, amusé et passionné de la digitalisation dans le tourisme. Je suis formateur depuis des **dizaines d'années**, j'accompagne les hébergeurs et surtout les campings, dans **les nouveaux enjeux numériques de la relation client** (et satisfaction). Je suis un ancien propriétaire d'hôtel, je collabore depuis une dizaine d'années avec le secteur de l'HPA. Vous m'avez peut-être lu, j'ai une chronique mensuelle dans **Décisions HPA**. Je n'aime pas la langue de bois, je suis efficace et pragmatique, je suis obnubilé par la satisfaction client et j'ai trop d'empathie. J'aime élever et faire progresser mes apprenants.

**Qualités:** sincère, honnête, dynamique, mes visio ne ressemblent pas aux visio que vous connaissez.... ça va décoiffer ! 😄

## Ce que vous n'apprendrez pas

Les trucs classiques et chiants, genre 4P, SWOT, Pestel et autres méthodologies de consultant .... rire

**Note des participants à cette formation en 2024 : 9.1/10**

## Dates de la formation : ½ journées

- 20/11/2025
- 25/11/2025
- 28/11/2025
- 03/12/2025
- 09/12/2025
- 11/12/2025
- 16/12/2025
- 18/12/2025
- 06/01/2025
- 08/01/2025

