

# 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**

## → Modalités et méthode mobilisés :

Cette formation est en FOAD (e-learning) en groupe avec une visioconférence synchrone (en direct) pour la clôturer.

Une pédagogie pratique et participative axée sur des exemples concrets, mise en situation et exercices pratiques. Les stagiaires doivent être équipés d'un ordinateur avec accès à internet.

- Documents supports de formation fiche mémorandum
- Etude de cas concrets
- Mise à disposition en ligne de documents supports

## → Dispositif de suivi :

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

## → Accessibilité et handicap :

Nous favorisons l'accès à nos formations et à la qualification aux personnes en situation de handicap. Il s'agit de garantir l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées à travers nos actions de formation et de leur permettre de valider leur parcours e-réputation.

Notre référent handicap se tient à votre disposition pour échanger sur votre parcours de formation.

## → Tarifs :

Ce parcours est facturé à partir de **460 € HT par personne**.

Les prestations de formation ne sont pas soumises à la TVA, conformément au Code général des impôts : article 261. Ce tarif est donc net.

## → Dates de la formation : ½ journées le matin

- 10/11/2026
- 12/11/2026
- 17/11/2026
- 19/11/2026
- 24/11/2026
- 15/12/2026
- 17/12/2026
- 05/01/2027
- 07/01/2027
- 12/01/2027

10 ateliers de 3h30, de 9h à 12h30 + un parcours MOOC "Réputation" de 7 heures

Programme mis à jour le 10 mars 2026.