



PROGRAMME DE FORMATION

Avis clients et e-reputation ou l'art de maîtriser vos réponses !

2 jours
21,00 heures

Public visé

Toute personne amenée à **répondre aux avis clients en ligne** (positifs comme négatifs !) et **en charge de la e-reputation** de sa structure, son établissement.

Cette formation s'adresse par exemple à un(e) Chargé(e) ou Responsable de communication, Marketing, Relations Publiques, Web... ou encore à toute personne amenée à effectuer des tâches liées au Community Management dans le cadre de son activité.

Ce parcours de formation en blended-learning peut s'adresser à divers professionnels du tourisme que sont:

- les **acteurs institutionnels du tourisme**, CDT, CRT, ADT, Office de Tourisme, animateurs Numériques du Territoire, directeurs Office de Tourisme, agents ayant pour mission d'accompagner les prestataires du territoire, agents ayant en charge les enjeux de qualité.
- **Chefs d'entreprises, exploitants, directeurs d'hôtels, directeurs de restaurants, directeurs de campings**, responsables, commerciaux, réceptionnistes, chefs de réception, personnel ayant un contact avec la clientèle.

Pré-requis

- Disposer d'un **ordinateur portable performant** avec un **accès à internet fiable**
- **Avoir une e-réputation**, c'est-à-dire des fiches sur différentes plateformes (TripAdvisor, Google, Yelp, etc.) sur lesquelles les clients/visiteurs déposent des avis.
- Avoir une connaissance des outils informatiques et des mécanismes du marketing en ligne.
- Pour le dernier module, un **porte-vues ou classeur** est nécessaire, ainsi qu'une **imprimante**, une trentaine de fiches PDF sont à personnaliser et à imprimer
- Pour le bon déroulé du **parcours en e-elearning**, le stagiaire doit avoir la possibilité de **s'isoler au moins 1 heure par semaine** pour effectuer sa formation. **S'isoler signifie être au calme, sans téléphone, sans clients, pendant au moins 30mn afin de pouvoir avancer efficacement dans le parcours pédagogique.**

Objectifs pédagogiques

POURQUOI SUIVRE CETTE FORMATION ?

Pour mieux gérer la révolution du marché de la conversation, la révolution de l'e-réputation.

Pour se sensibiliser à cette révolution, la comprendre, la gérer, la canaliser.

Pour faire en sorte que l'e-réputation de sa structure, son établissement, sa destination soit toujours au top du top ! **Et surtout pour savoir répondre, prendre la parole, transformer un avis négatif en positif !**



Il s'agit aussi de donner les clefs aux équipes pour qu'elles ne subissent plus les avis clients, qu'elles reprennent confiance et qu'elles soient sereines.

Objectifs pédagogiques :

- Répondre aux avis clients et commentaires rapidement et efficacement
- Acquérir les clés d'une réponse réussie
- Mettre en oeuvre une stratégie de marketing relationnel avec ses clients
- Transformer ses meilleurs clients en ambassadeurs

Programme de la formation

Un parcours de **14h** ou **21h** au choix selon vos envies et vos priorités !

Ce parcours de formation se dispense en **blended-learning** décomposé comme suit:

- **7h de formation en e-learning** à démarrer **1 mois** avant la journée de formation en présentiel

un accès à une plateforme de e-learning sera ouvert

- **7 h de formation en présentiel** : cette journée en présentiel doit avoir lieu à l'issue du parcours en ligne, dans **le mois suivant le démarrage du parcours en e-learning**

- *(en option)* **7h de formation en présentiel** pour vous former à accompagner vos partenaires et prestataires à la gestion de leurs avis en ligne

1. PARCOURS E-LEARNING SUR PLATEFORME (7h en ligne à répartir sur 1 mois)

*Le parcours de formation en e-learning commencera par **une visioconférence avec le formateur, de 30 minutes**, pour lancer le parcours, se présenter, créer du liant, expliquer le mode de fonctionnement de la plateforme, donner des conseils sur l'apprentissage en FOAD.*

1. INTRODUCTION

- Bienvenue et objectifs de la formation
- Conseils pour réussir votre apprentissage en e-learning

2. UN MONDE EN MOUVEMENT

- La révolution numérique
- La mutation du voyageur
- Un nouveau marketing
- Un marché de la conversation

3. LA E-REPUTATION

- Qu'est-ce que la e-réputation ?
- Les lieux de la e-réputation
- Les bienfaits-opportunité de suivre sa e-réputation
- Auditer votre e-réputation

4. REPONDRE AUX AVIS

- Répondre à un avis négatif
- Répondre à un avis positif
- Publier la réponse sur TripAdvisor
- Publier la réponse sur Google
- Exemple de bonnes réponses et de mauvaises réponses
- Arbre décisionnel : dois-je répondre à cet avis ?
- Élevez le niveau de la réponse
- Exercices

5. SIGNALER UN AVIS LITIGIEUX

- Les raisons pour faire supprimer un avis
- Les 10 raisons de faire supprimer un avis
- La procédure de suppression des avis TripAdvisor
- Procédure de signalement et suppression des avis Trip et Google

6. LE CAS TRIPADVISOR

- Présentation de TripAdvisor
- Comment marche le classement TripAdvisor
- Présentation de l'espace propriétaire TripAdvisor
- Qu'est-ce que le Tripconnect ?
- Qu'est-ce que l'Instant Booking ?
- Tripadvisor punit la mère Poulard pour tricherie sur les avis

7. INTEGRER LA E-REPUTATION DANS SA STRATEGIE COMMERCIALE

- Faut-il souscrire l'avantage business de TripAdvisor
- Faut-il souscrire le TripConnect ou l'Instant Booking sur TripAdvisor ?
- Pourquoi afficher les avis sur son site
- Pourquoi les avis sur Google sont-ils importants
- Que faire des récompenses que mon établissement reçoit

8. LES OUTILS DE LA E-REPUTATION

- Paramétrer et mettre en place des alertes
- Les ORM, Online Reputation Manager
- Les récolteurs/modérateur/diffuseurs
- Les répondants
- My-Hotel-Reputation (teaser)

9. LES STRATEGIES DE COLLECTE D'AVIS

- Demander au check-out (coup du tampon)
- La Carte de visite
- L'e-mail post séjour
- Comment récolter les emails de vos clients ?
- Récoltez des avis, oui mais avec élégance

10. LES LIMITES DE LA E-REPUTATION

- Ne pas laisser le client prendre le pouvoir
- Comment réagir en cas de chantage
- Vérifiez votre fiche Yelp, piratage de Booking
- TripAdvisor comme outil de revendication social : le cas Bagelstein
- Manipulation du classement TripAdvisor
- Le béret rouge : le faux profil Tripadvisor
- Les avis sur internet (reportage TF1)
- Vidéo : Les avis Trip sont-ils fiables (reportage Vox Pop – Arte)

11. ORGANISER ET STRUCTURER LA FONCTION E REPUTATION

- Organiser la fonction e-réputation

- Création d'une boîte à outils et exercices
- Exercice : commencez votre cahier e-réputation

Des fiches récapitulatives abordant chacune des thématiques du parcours pédagogique sont à télécharger en fin de parcours

2 : FORMATION EN PRESENTIEL (7h)

*Cette journée de formation en présentiel a lieu à l'issue du parcours en ligne, **dans le mois** qui suit le démarrage du parcours en e-learning.*

PROGRAMME

BILAN DU PARCOURS EN E-LEARNING

- Réponses aux questions concernant le contenu
- Mise en perspective avec l'actualité
- Mise en perspective avec les situations, besoins des stagiaires

CORRECTIONS DES EXERCICES

- Les réponses rédigées par les stagiaires (50% du temps du présentiel)
- Le travail sur le champ sémantique et les descriptifs
- Le travail sur la ligne éditoriale

ALLEZ PLUS LOIN AVEC LA E-REPUTATION

- Comment utiliser les avis clients dans son marketing
 - ★ Les avis sont une source d'inspiration
 - ★ Les avis racontent des histoires
 - ★ Les avis offrent un champs lexical varié et riche
 - ★ Comment exploiter ces faits
- Identifiez les actions à mener lors d'un événement (travaux, fermeture, réouverture, événements)
- Apprendre à organiser et structurer le travail à l'accueil et/ou la réception
- Mise en place d'alertes
- Les stratégies de collecte d'avis

Modalités pédagogiques

Plateforme e-learning : alternances de vidéos pédagogiques, exercices pratiques et quizz pour évaluer les acquis tout au long du parcours

Apports théoriques

Exercices pratiques

Moyens et supports pédagogiques

Supports pédagogiques remis au format PDF sur l'extranet personnel du stagiaire

Modalités d'évaluation et de suivi

La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs de la formation

La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation abordés : quizz et exercices

L'atteinte des objectifs pédagogiques de formation est évaluée à la fin de chaque formation.
La formation est évaluée à l'issue de la formation : questionnaire à chaud et à froid.
Une certificat de réalisation est transmis au stagiaire à l'issue de la formation.