



PROGRAMME DE FORMATION

E-réputation et avis clients : accompagner ses socioprofessionnels

1 jours
7,00 heures

Public visé

Toute personne ayant pour mission d'accompagner les socios-professionnels de sa destination dans la gestion de leurs avis en ligne: animateurs Numériques de Territoire, personnels ayant en charge les enjeux de qualité de la destination et de e-reputation.

Pré-requis

- Avoir des socioprofessionnels sur sa destination qui ont des avis sur internet (Booking, Tripadvisor, Google, Facebook, Hotels.com/Expedia, etc.).
- Avoir une volonté de les accompagner vers une meilleure gestion/utilisation de ces avis.
- Avoir du temps et les moyens de déployer un tel accompagnement.
- Connaître les enjeux liés à la digitalisation du tourisme, maîtriser l'outil informatique, internet.
- Disposer d'un ordinateur portable récent, de qualité ainsi qu'une bonne connexion internet

Avoir le niveau de la formation « **Appréhender, maîtriser et faire de la e-réputation un avantage** »

Cet accompagnement peut être réalisé grâce à un outil d'e-réputation, notamment FairGuest.

Objectifs pédagogiques

POURQUOI SUIVRE CETTE FORMATION ?

Mettre en place une stratégie d'accompagnement des prestataires de son territoire et la dérouler. Il s'agit de comprendre les enjeux liés aux avis en ligne, de comprendre les enjeux des sociopros et de bâtir une stratégie d'accompagnement. L'objectif est d'amener plus de prestataires à récolter plus d'avis, de meilleure qualité et de les amener à répondre aux avis et à les utiliser dans l'amélioration de leurs pratiques.

Objectifs pédagogiques :

- Réaliser un audit e-reputation initial
-

Programme de la formation

INTRODUCTION

- Les enjeux de e-reputation



- Qu'est-ce qu'une stratégie e-reputation pour un prestataire ?
- Quels sont les points de souffrances des prestataires vis-à-vis des avis en ligne ?

QU'EST-CE QU'UN ACCOMPAGNEMENT A DESTINATION DES PROS ?

- Audit e-reputation initial (comment choisir ceux que l'on peut/doit accompagner)
- Atelier récupération et optimisation des fiches (dont alertes pour surveillance et modération)
- Atelier réponse aux avis positifs/négatifs
- Atelier collecte des avis et utilisation des avis
- Si présent, Atelier Fairguest

Accompagnement 6 mois après les ateliers

Audit final et débriefing avec le pros

1. AUDITER SON PARTENAIRE SUR SA EREPUTATION

- Mettre en place un audit avec Fairguest
- Matrice d'évaluation, d'audit
- Débriefing avec le prestataire et fixation d'objectifs
- Exercice : faire un audit d'un des prestataires de son territoire

2. ORGANISER UN ATELIER PRATIQUE : RECUPERATION ET OPTIMISATION DES FICHES

Fiches Google My business, TripAdvisor, etc.

3. ORGANISER UN ATELIER COLLECTE DES AVIS

- Comment récolter des avis avec élégance, sur place, avec le voyageur devant soi, ou après le séjour.
- Les attitudes, les messages, les canaux, les outils

4. ATELIER OUTILS - FAIRGUEST

- L'importance des outils dans la gestion des avis en ligne et dans l'accompagnement des prestataires
- Présentation de Fairguest, les grands principes
- Création des tableaux de bord d'accompagnement

5. ATELIER ACCOMPAGNEMENT SUR 6 MOIS

- Comment organiser le suivi après l'organisation de ces ateliers, avec Fairguest ?
- Quels indicateurs suivre ?
- Comment organiser des points rapides avec le prestataire sachant qu'il n'a pas le temps
- Comment mesurer les biens faits, faire l'audit final et conclure avec le pro

Moyens et supports pédagogiques

Support de formation remis au format PDF et tout autre supports pédagogiques 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.

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.