



PROGRAMME DE FORMATION

La e-réputation au coeur d'une stratégie de territoire : mesurer et gérer sa e-reputation avec l'outil Fairguest

2 jours
14,00 heures

Public visé

Chargé(e) de mission observatoire, ingénierie ou marketing au sein de sa structure et/ou toute personne en charge de la gestion de la e-reputation du territoire (référents qualité) ou de l'accompagnement des socioprofessionnels.

Pré-requis

Les stagiaires doivent avoir déjà utilisé ou pratiqué l'outil Fairguest
Les stagiaires doivent être équipés d'un ordinateur portable, récent et de bonne qualité

Objectifs pédagogiques

POURQUOI SUIVRE CETTE FORMATION ?

L'e-réputation influence l'acte d'achat. C'est aussi une manière de faire de la relation client personnalisée. En termes de commercialisation et distribution d'un établissement touristique, d'une destination, c'est un pan important de la stratégie. Pour une destination, c'est un vrai sujet à prendre en main pour l'observation du territoire, l'animation des prestataires, la promotion et la fidélisation.

OBJECTIFS DE FORMATION

- Comprendre les enjeux liés à la e-reputation
- Identifier les indicateurs clefs à suivre dans le temps
- Comprendre la logique FairGuest pour mettre l'outil au service de ses missions
- Accompagner un prestataire vers la gestion de ses avis en ligne

Programme de la formation

LA E REPUTATION AU SERVICE DE L'OBSERVATION DU TERRITOIRE

- A quoi sert un observatoire?
- Pourquoi observer la e-réputation ? Quels avantages ?
- Identifier les indicateurs à suivre
- Créer ses tableaux de bord



LA E-REPUTATION COMME LEVIER D'ACCOMPAGNEMENT DES SOCIOPROFESSIONNELS

- Identifier les socioprofessionnels en difficulté
- Quels avantages pour les professionnels ?
- Impliquer les professionnels dans la démarche
- Aider les professionnels à analyser les données de territoire (positionnement concurrentiel, cohérence de l'offre, analyse sémantique de la donnée)

DIFFUSION DE L'INFORMATION AUPRES DU PUBLIC

- Internauts et avis clients : comment les utilisent-ils ? A quelle étape du parcours client interviennent-ils ?
- Analyses des pratiques
- Utiliser Fairguest pour faire du conseil en séjour
- Connexions Fairguest et Apidae

Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et d'exemples réels
- Jeux de rôles, mises en situation
- Ateliers pratiques
- Travaux en groupe

Moyens et supports pédagogiques

Support de formation remis au format PDF sur l'extranet de l'apprenant

Méthode participative

Mise en application avec des exercices et des exemples concrets

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 déjà 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 remis au stagiaire à l'issue de la formation.