



Formation e-réputation et avis de voyageurs

Public concerné et pré-requis

- Professionnels du tourisme, salariés, offices de tourisme et hébergeurs soucieux de leur réputation
- Être en relation avec sa clientèle
- Pré-requis : Bon niveau de pratique d'un ordinateur et d'internet

Nombre de stagiaires par session :

- De 8 à 16 en inter-entreprises
- De 1 à 8 en intra

Lieu de la formation :

- Chez le client
- ou dans les locaux de Web Créatif : salle de formation de 30m² (8 places maximum) équipée de tableau blanc, internet en filaire et vidéo-projecteur

Admission

- Entretien téléphonique
- Disposer d'un smartphone compatible avec l'application

Méthodes pédagogiques :

- L'intervenante alternera découverte des concepts, explications pédagogiques et exercices d'application.
- La formation sera ponctuée de conseils et d'astuces de rédaction

Modalités d'encadrement et d'évaluation :

- Feuille d'émargement
- Attestation de formation
- Une évaluation écrite
- Quizz/QCM et commentaire libre.

Les formateurs

Sabrina Échappé,

Responsable Pédagogique

Gérante de Web Créatif, elle est consultante formatrice dans les domaines de la communication visuelle et du web.

“ Les professionnels du tourisme ne peuvent plus ignorer les avis de consommateurs : leur e-réputation est déjà engagée. Avec le web 2.0 (réseaux sociaux, blogs, forums, wikis), tout le monde peut publier n'importe quoi en citant n'importe qui...

Objectifs pédagogiques

- ⊙ Mesurer l'impact des avis et voyageurs et amis dans le processus d'achat
- ⊙ Comprendre les nouveaux comportements en matière de recommandation
- ⊙ Connaître les sites incontournables à surveiller
- ⊙ S'organiser pour surveiller ce qui se dit sur son établissement
- ⊙ Rédiger une réponse appropriée

 **Durée**
1 jour, soit 7h

 **Tarifs**
Inter : à partir de 490€ HT

Programme général

Matin (9h00-12h30)

État des lieux sur les commentaires des internautes

- ⊙ Le poids réel dans la phase de préparation du voyage
- ⊙ Les principaux supports et sites d'avis
- ⊙ Les blogs et les forums
- ⊙ Facebook et les réseaux sociaux
- ⊙ Ce qu'a changé l'internet mobile

Gérer sa e-reputation

- ⊙ Les avis influencent-ils les futurs acheteurs ?
- ⊙ Comment surveiller les commentaires ?
- ⊙ Installer un outil d'alerte
- ⊙ Comprendre le rôle positif des avis négatifs

Après-midi (14h00-17h30)

Tripadvisor

- ⊙ L'espace propriétaire
- ⊙ Créer ou modifier les informations de son établissement
- ⊙ Analyser des performances
- ⊙ Répondre aux commentaires dans l'interface : règles selon TA

- ⊙ Règles commerciales et rédactionnelles pour écrire la bonne réponse
- ⊙ Que faire en cas de commentaires négatifs ?
- ⊙ Faire le tri entre faux et vrais avis
- ⊙ Les recours en cas de diffamation ou de triche

Les autres sites d'avis de voyageurs

- ⊙ Trivago, Vinivi, Zoover, Booking, etc...
- ⊙ Comment les investir ?
- ⊙ Comment encourager ses clients pour augmenter et améliorer la qualité des avis ?
- ⊙ Comment reprendre des avis sur son site ?
- ⊙ Les sites en mobilité : DisMoiOù, Foursquare, ...

E-reputation : les coulisses des sites communautaires

- ⊙ La méfiance des internautes face à du «tout positif»
- ⊙ Référencement : Google écoute aussi les avis
- ⊙ Les aspects législatifs, actuels et à venir
- ⊙ La norme AFNOR : qu'apporte-t-elle ?