

Comment gérer et optimiser l'e réputation de son établissement

DURÉE : 1 Jours / 7 heures

COÛT PAR PERSONNE INTER: 200,00 €/jour - minimum 5 personnes

COÛT GROUPE INTRA : Nous consulter

DATES : A définir

LIEU ET ADRESSE : A définir

NOM ET QUALITÉ DU FORMATEUR : Voir convention

MODALITES ET DELAIS D'ACCES → 15 jours après:

- Avoir complété un bulletin d'inscription,
- avoir eu un entretien téléphonique avec notre intervenant,
- avoir validé les dates,
- avoir retourné la convention signée, et tout autre document nécessaire pour votre inscription.

Nous consulter pour toute question relative à une situation de handicap.

OBJECTIFS : A l'issue de la formation le participant devra être capable de :

- Construire sa méthodologie pour suivre et gérer sa e-réputation.
- Connaître les « bonnes pratiques » pour répondre aux avis des internautes.

PROGRAMME :

- Mesurer l'importance en 2017 des avis de vos clients dans une stratégie de conquête et de fidélisation de clientèles (principaux chiffres clés et principales tendances).
- Qu'est-ce que l'e-réputation de votre établissement ? Pourquoi est-il incontournable de suivre sa e-réputation ? Quels sont les principaux enjeux ?
- Identifier, connaître et repérer les principaux sites où se crée votre e-réputation (Sites communautaires, city communities, annuaires tourisme, sites géolocalisation, page Google My business...).
- Suivre et optimiser sa e-réputation en « 6 » points clés et construire sa méthodologie.
- Les bonnes « pratiques » pour « bien » répondre aux avis de vos clients.
- Savoir transformer vos clients en ambassadeurs : Inciter ses clients à écrire des avis.
- Les différents outils et les différentes méthodes à disposition pour communiquer sur ses avis clients.

- Les avis clients et la législation : Notions de base.
- Vos droits et vos devoirs, les droits et les devoirs de vos clients.

PUBLIC CIBLE :

TOUT PUBLIC

PRÉ REQUIS :

Niveau 2 - Ouvrier qualifié expérimenté Qualification de type CQPIH ou diplôme de niveau 3 et/ou 5 ans d'expérience professionnelle ou équivalente dans le secteur visé.

MODALITÉS TECHNIQUES, PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT :

1. Modalités pédagogiques : Chaque module est abordé grâce à des méthodes pédagogiques actives. Les échanges entre les stagiaires sont encouragés afin que chacun « alimente » la formation de sa propre expérience.
2. Le rôle du formateur : Notre formateur s'appuie sur une présentation POWER POINT pour assurer l'apport théorique de la formation.
3. Les matériels utilisés : Diaporama, documents techniques
4. Les documents remis aux participants : Support Pédagogique numérisé et des documents annexes.
5. Nature des travaux demandés aux participants : Optimiser son espace Tripadvisor. Répondre à deux avis laissés par ses clients.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES :

Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles pendant la formation et à l'issue de la formation :

Evaluation sommative : L'intervenant sous la forme de questionnaire vérifiera l'acquisition théorique et technologique des éléments techniques, professionnels présentés durant la formation. Cette action permet au formateur de constater le niveau des connaissances acquises par le groupe, les stagiaires.

MODALITÉ D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS :

La fiche d'évaluation prédéfinie par nos services.