

Le choix d'un hébergement ou d'une activité touristique est fortement influencé par les avis et les partages de vos clients. Les susciter efficacement et les gérer est donc un enjeu majeur pour votre activité : vous pouvez en faire un atout pour votre entreprise. Vous souhaitez savoir comment développer des partages et des avis positifs, agir et répondre en cas d'avis négatif, les exploiter pour optimiser votre offre et votre communication : autant de questions qui seront travaillées avec vous au cours de cet atelier opérationnel.



Public et pré-requis :

- Public : Prestataires et professionnels du tourisme / Priorité d'inscription aux hôteliers de plein air, aux hôteliers & restaurateurs
- Pré-requis : Aucun

Partenaires : FVHPA & FRHPA / UMIH 85



Durée : 1 journée (7 h)



Dates et lieux :

Mardi 21 Janvier 2020 – 9h-12h30 / 14h00-17h30

FVHPA – CCI - 16 Rue Olivier de Clisson, 85002 La Roche-sur-Yon



Formatrice : Françoise CLERMONT – CoManaging



Effectif maximum : 12 participants



Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les enjeux de la gestion des avis et connaître les principes clés de l'e-réputation
- Savoir susciter les partages, les avis & commentaires et développer les avis positifs
- Savoir agir et répondre de manière constructive en cas d'avis négatif
- Savoir exploiter le contenu des avis dans vos démarches qualité et votre communication

Programme détaillé

Partie N°1 : Nouveaux comportements des consommateurs touristes = enjeu des avis & des partages des clients

- Le développement des partages de photos sur les réseaux sociaux : Facebook, Instagram, Snapchat et leur impact en phase d'inspiration
- L'importance des avis consommateurs dans les processus de décision et d'achat
- Véracité et qualité des avis (normalisation, évolution vers des avis plus personnalisés)

Partie N°2 : Etre actif = Qu'est-ce que l'e-réputation

- On ne contrôle pas son e-réputation, on la construit et on la gère
- La législation et la e-réputation : les éventuels recours juridiques
- Qui crée votre e-réputation ? par quels canaux de communication ?
- Comment suivre & gérer votre e-réputation ? : suivi de votre e-réputation passive et active

Atelier pratique individuel : analyser votre présence sur le web et aller sur des outils de veille (Google Alertes, Mention, Tagboard... et analyser ce que l'on dit de votre activité) – Pistes d'action

Partie N°3 : Susciter des partages et des avis, développer les avis positifs

- Choisir les sites et réseaux pertinents : panorama des principaux sites d'avis en ligne
- Bien utiliser Tripadvisor, Google My Business et Facebook
- Susciter les avis & témoignages & développer les avis positifs pendant et après le séjour/l'activité (du mail post-séjour, en passant par le questionnaire, la carte incitative, la tablette, etc.)
- Comment susciter les photos & vidéos partagées par vos clients ?

Atelier individuel : sélection de sites prioritaires, prise de connaissance des sites et des modalités d'inscription, formalisation des premières étapes d'un plan d'action

Partie N°4 : Répondre aux avis & commentaires

- L'enjeu des réponses (transparence & respect des clients, réassurer les clients potentiels)
- Peut-on faire supprimer les avis ?
- Doit-on répondre à tous les avis ?
- Comment répondre aux avis négatifs sur des sites d'avis ? (5 recommandations en cas d'avis négatif, formalisation selon les cas de figure, illustration et fourniture d'un petit mémo)
- Comment répondre sur Facebook ? Comment répondre sur Google My Business ?

Atelier individuel : rédiger des réponses aux avis et commentaires (à partir d'avis et témoignages réels sur votre établissement ou en cas d'absence d'avis sur des cas pratiques proposés par la formatrice)

Mise en commun

Partie N°5 : Exploiter les avis & les partages dans vos démarche Qualité & dans votre communication

- Valoriser les avis & les partages de vos clients : quels techniques et outils simples à adopter ? (sur votre site web, sur votre page Facebook, dans les mails, etc.)
- Repérer vos points forts & vos points faibles
- Se donner des challenges
- Travailler vos contenus textes et visuels grâce aux avis et témoignages clients

Atelier individuel ou en binôme : travail sur les contenus des avis & des partages

- S'organiser : les points clés à prévoir

Atelier individuel : formalisation de votre plan d'action et d'organisation □

Tour de table, bilan de la formation et évaluation des acquis

Méthodes et moyens pédagogiques

- Méthodes
 - Informative : Apport d'informations et de méthodes illustrées (bonnes pratiques)
 - Active et participative : ateliers pratiques pour s'approprier les techniques et outils, échanges d'expériences
- Moyens
 - Un questionnaire préalable
 - Support de présentation
 - Ateliers individuels et collectifs très opérationnels : consulter des sites d'avis, répondre à des avis
 - Echanges d'expériences

Mise à disposition de supports pédagogiques

- Un questionnaire préalable
- Book pédagogique fourni sur papier en début de cours, des trames de travail à remplir en séance
- Support de cours au format PDF envoyé après la formation avec des liens & ressources complémentaires

Matériel recommandé

- Venir avec votre ordinateur portable ou une tablette

Évaluation des acquis

Une évaluation en 2 parties

- Un tableau d'auto-évaluation rempli par le participant
- Un tableau d'évaluation des acquis par objectif pédagogique rempli par le formateur en fin de session avec le participant, au vu des ateliers pratiques réalisés et de l'auto-évaluation du participant.

Évaluation de la satisfaction

Un questionnaire à chaud à remplir en ligne par le participant à la fin de la session (questionnaire obligatoire).

Contact : contact@academie-etourisme-paysdelaloire.fr / CoManaging - 06 86 90 96 51

<http://academie-etourisme-paysdelaloire.fr>