L'Académie eTourisme

THEMATIQUE – REUSSIR SA COMMERCIALISATION ET SA GESTION DE LA RELATION CLIENT

GRC1 – FAIRE DES AVIS CLIENTS UN ATOUT COMMERCIAL POUR VOTRE ACTIVITE

Le choix d'un hébergement ou d'une activité touristique est influencé par les avis et les partages de vos clients. Les susciter efficacement & les gérer est un enjeu majeur pour votre activité : vous pouvez en faire un atout commercial pour votre entreprise. Vous souhaitez savoir comment développer des avis positifs et des partages, 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.
Bonus : un accompagnement post-formation par groupe Facebook privé. Accompagnement financé par Anjou tourisme et réservé en priorité aux professionnels de l'Anjou.

Public et pré-requis :

- Public : Prestataires et professionnels du tourisme / priorité d'inscription aux professionnels de l'Anjou
- Pré-requis : Être présent(e) sur le web

Durée : 7 heures – Présentiel

Date et lieu :
Mardi 9 Février 2021 – 9h-12h30 / 14h-17h30
1 boulevard de Berlin – 44000 Nantes

Formateur : Françoise Clermont – CoManaging

Effectif maximum : 12 participants

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Comprendre les enjeux de la gestion des avis et connaître les principes clés de l'e-réputation
- Savoir susciter les avis & commentaires, les partages 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 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 recours juridiques*
- *Comment suivre & gérer ma e-réputation ? : suivi de ma e-réputation passive et active*
- *Identifier son e-réputation : mettre une veille*
- *Outils de gestion professionnelle des avis & coaching*

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

Partie N°3 : Susciter des avis et partages, 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 & 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)*
- *Doit-on répondre à tous les avis ?*
- *Peut-on faire supprimer 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 ?*

Atelier individuel : rédiger des réponses aux avis et commentaires (à partir d'avis et témoignages réels sur leur établissement ou en cas d'absence d'avis sur des cas pratiques proposés par le formateur)
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 le site web, sur sa page Facebook, dans les mails, etc.)*
- *Repérer ses points forts & ses points faibles*
- *Se donner des challenges*
- *Travailler ses contenus textes et visuels grâce aux avis clients*
- *S'organiser : les points clés à prévoir*

Atelier individuel : formalisation de mon plan d'action et d'organisation

Bilan de la formation et évaluation des acquis
Jeu de questions/réponses
Les points clefs à retenir
Tour de table à chaud

Méthodes et moyens pédagogiques

- Méthodes
  - Informative : Apport d'informations et de méthodes illustrées (bonnes pratiques), et d'outils pour travailler son référencement
  - Active et participative : ateliers pratiques pour s'approprier les techniques et outils, échanges d'expériences
- Moyens
  - Support de présentation
  - Ateliers pratiques
  - Tout autre support parcouru pendant la session de formation (Ex : matrice comparative des agences de voyages en ligne, retro-planning commercial, etc)

Mise à disposition de supports pédagogiques

- Trames de travail
- Support de cours au format PDF envoyé après la formation avec des liens et ressources complémentaires

Matériel recommandé

- amener son ordinateur et ses codes pour Google My Business, Facebook et Tripadvisor

pour la salle :

– 1 vidéoprojecteur + Paper board pour le formateur (ordinateur fourni par le formateur)
– 1 connexion wifi de qualité pour le formateur et les 12 participants

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).

SAV à 6 mois

Un questionnaire sur l'impact de la formation auprès des participants et de leur entreprise sera réalisé via un questionnaire en ligne.

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

Les mesures de précautions sanitaires en vigueur au moment de la formation seront observées.