

# GERER ET OPTIMISER SA E-REPUTATION



## OBJECTIF PRINCIPAL DE LA FORMATION :

Savoir mettre en place une méthodologie pour suivre et optimiser sa e-réputation

## OBJECTIFS SPECIFIQUES :

Connaître les bonnes pratiques pour suivre et répondre aux avis des internautes

## PRE-REQUIS :

Disposer d'un compte « Propriétaire » Tripadvisor et des codes d'accès  
Disposer de 2/3 photos de son établissement

## PROGRAMME :

### Evaluation avant formation :

Questionnaire pour évaluer les compétences du participant en matière de suivi de e-réputation.

### Plan de formation :

- A. Mesurer l'importance en 2018 des avis de vos clients dans une stratégie de conquête et de fidélisation de clientèles. (Principaux chiffres clés et principales tendances)
- B. Qu'est-ce que la e-réputation de votre établissement ? Pourquoi est-il incontournable de suivre sa e-réputation ? Quels sont les principaux enjeux ?
- C. 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, comptes réseaux sociaux...)
- D. Suivre et optimiser sa e-réputation en « 6 » points clés et construire sa méthodologie
- E. Les bonnes « pratiques » pour « bien » répondre aux avis de vos clients
- F. Savoir transformer vos clients en ambassadeurs : Inciter ses clients à écrire des avis
- G. Les différents outils et les différentes solutions gratuites et payantes à disposition pour communiquer sur ses avis clients
- H. Les avis clients et la législation : Notions de base
- I. Vos droits et vos devoirs, les droits et les devoirs de vos clients

## EVALUATION APRES FORMATION :

Cas pratique de réponse à un avis positif et à un avis négatif de son établissement et d'optimisation de son espace TRIPADVISOR

## METHODES PEDAGOGIQUES :

- Support en power-point
- Échange
- Cas pratique avec son propre établissement

A la fin de la formation les participants reçoivent un dossier récapitulatif des supports de formation en version numérique.

**DUREE :** 2 jours de formation en salle

**FORMATRICE :** Carole TORLASCO - déclic Conseil et Solutions Hôtellerie Tourisme

**INSCRIPTIONS :** [contact@accueil-quatre-etoiles.fr](mailto:contact@accueil-quatre-etoiles.fr) et 06.75.31.82.48

### ACCUEIL QUATRE ETOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE

Cap Delta, Parc Technologique Delta Sud, 09340 VERNIOLLE

SARL au capital de 2000€, RCS de Toulouse, SIRET N° 522 927 763 000 22/ Code APE 8559A

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 73 31 06290 31 auprès du préfet de région de Midi-Pyrénées