



Artiref Académie

formation et e-learning

Formation e-learning de Thomas Yung.

Appréhender, maîtriser et faire de la e-réputation un avantage

Mieux vendre grâce à l'e-réputation



Site internet : <http://www.artiref.com/formation-elearning-hotel.html>

Public visé

Chefs d'entreprises, exploitants, directeurs d'hôtels, gérants de gîtes, chambres d'hôtes, campings directeurs de restaurants, responsables, commerciaux, personnel ayant un contact avec la clientèle.

Objectifs

Gérer la révolution du marché en marché de la conversation, la révolution de l'e-réputation. Se sensibiliser à cette révolution, la comprendre, la gérer, la canaliser. Faire en sorte que l'e-réputation de son établissement soit toujours au top, savoir répondre, prendre la parole, transformer un avis négatif en positif !

Méthodologie pédagogique

Une pédagogie pratique et participative axée sur des exemples concrets, mise en situation et exercices, fiches pratiques.

Un suivi du formateur permanent pour assurer le bon déroulement de la formation.

Des espaces d'interaction pour échanger, poser vos questions

Des visio-conférences pour échanger, apporter des réponses, lever les freins

Déroulement de la formation

1 parcours pédagogique de 14h comprenant 11 modules (54 vidéos, fiches pratiques, exercices, quizz et mémorandum de fin de modules)

Formateur : Thomas Yung

- École hôtelière, maîtrise gestion hôtelière, Ba(Hons) Tourism
- Ancien propriétaire – gérant d'hôtel
- Formateur-Consultant en webMarketing hôtelier, conférencier.
- Collaborateur du journal l'Hôtellerie-Restaurant pour le webMarketing hôtelier (rédaction d'articles, animation du blog des experts, auteur d'un sujet Interactif)
- Auteur du livre "Les outils du Web Hôtelier" (Ed. BPI)
- Intervenant à l'Université d'Angers, Licence, Master et Magistère

Modalités

Les stagiaires doivent disposer d'un ordinateur et d'un accès à internet pour suivre le parcours en ligne. Leur ordinateur doit être équipé d'un logiciel de traitement de texte (Word, Open Office) pour éditer les documents d'exercices.

Contenu

1. Introduction	
a. Vidéo : Bienvenue et objectifs de la formation	03 :30
b. Vidéo : Conseils pour réussir votre apprentissage en e-learning	02 :33
c. Vidéo : Qui suis-je : Thomas Yung	02 :48
d. Guide PDF : réussir sa formation	
e. Quizz	
f. Fiche récapitulative	
2. Un monde en mouvement	
a. Vidéo : La révolution numérique	05 :48
b. Vidéo : Un nouveau marketing	06 :27
c. Vidéo : Un marché de la conversation	03 :23
d. Quizz	
e. Fiche récapitulative	
3. La e-réputation	
a. Vidéo : Qu'est-ce que la e-réputation ?	05 :10
b. Vidéo : Les lieux de la e-réputation	03 :41
c. Exercice : check-list de ma présence sur les lieux de e-réputation	
d. Vidéo : Les bienfaits-opportunité de suivre sa e-réputation	05 :05
e. Quizz	
f. Fiche récapitulative	
4. Répondre aux avis	
a. Vidéo : Répondre à un avis négatif	09 :04
b. Vidéo : Répondre à un avis positif	06 :19
c. Vidéo : Publier la réponse	04 :20
d. Vidéo : Exemple de bonnes réponses	04 :06
e. Vidéo : Exemple de mauvaises réponses	
f. Fiche : procédure de la réponse	
g. Exercice : répondez à un avis négatif sur une fiche de votre établissement Exercice : répondez à un avis positif sur une fiche de votre établissement	
h. Quizz	
i. Fiche récapitulative	
5. Signaler un avis litigieux	
a. Vidéo : Les raisons pour faire supprimer un avis	08 :23
Fiche : Les 10 raisons de faire supprimer un avis	
b. Vidéo : La procédure de suppression des avis	07 :22
Fiche : Procédure de signalement et suppression des avis	
c. Vidéo : La norme AFNOR	05 :20
d. Exercice : analyser un avis litigieux à propos de votre établissement.	
e. Quizz	
f. Fiche récapitulative	

6. Récupérer ses fiches

- a. Vidéo : Préparation : les visuels et photo 05 :45
- b. Exercice : préparez 10 photos de votre établissement
- c. Vidéo : Préparation : les textes et descriptif 03 :47
Fiche 6D : Eléments de langage
- d. Exercice : Créer un cocon sémantique
- e. Vidéo : Récupérer sa fiche TripAdvisor 07 :41
- f. Vidéo : Récupérer sa fiche Trivago 05 :27
- g. Vidéo : Récupérer sa fiche Zoover
- h. Vidéo : Récupérer sa fiche HolidayCheck 03 :36
- i. Vidéo : Récupérer sa fiche Yelp 05 :09
- j. Vidéo : Présentation du compte professionnel Yelp 05 :40
- k. Vidéo : Procédure d'autocontrôle 02 :32
- l. Fiche : les fiches d'autocontrôle
- m. Exercice : Récupérer et optimiser les fiches
- n. Fiche récapitulative
- o. Quizz

7. Le cas Tripadvisor

- a. Vidéo : Présentation de TripAdvisor 05 :34
Vidéo : Présentation de Tripadvisor (BFM – Paris Master class) 31 :31
- b. Vidéo : Comment marche le classement TripAdvisor 05 :47
- c. Vidéo : Présentation de l'espace propriétaire TripAdvisor 08 :32
- d. Vidéo : Qu'est-ce que le Tripconnect ? 04 :45
- e. Vidéo : Qu'est-ce que l'instantbooking ? 04 :31
- f. Vidéo : Mise à jour de l'algorithme TripAdvisor 12 :27
- g. Vidéo : Tripadvisor punit la mère Poulard pour tricherie sur les avis 00 :51
- h. Fiche récapitulative
- i. Quizz

8. Intégrer la e-réputation dans sa stratégie commerciale

- a. Vidéo : Pourquoi afficher les avis sur son site 07 :14
- b. Vidéo : Faut-il prendre espace contact ? 06 :47
- c. Vidéo : Faut-il souscrire au Tripconnect ou à l'instantbooking ? 05 :30
- d. Vidéo : Pourquoi les avis sur Google sont-ils importants 04 :37
- e. Vidéo : Que faire des récompenses que mon hôtel reçoit 05 :57
Fiche : outil capture
- f. Exercice : transformer un widget en une image
- g. Fiche récapitulative
- h. Quizz

9. Les outils de la e-réputation	
a. Vidéo : Les alertes	03 :46
b. Fiche : les opérateurs booléens et autre trucs et astuces de recherches	
c. Vidéo : Les ORM, Online Réputation Manager	05 :25
d. Vidéo : Les récolteurs/modérateur/diffuseurs	04 :07
e. Vidéo : Les répondeurs	03 :28
f. Vidéo : My-Hotel-Reputation	06 :30
g. Exercice : créer plusieurs alertes pour son établissement	
h. Fiche récapitulative	
i. Quizz	
10. Les stratégies de collecte d'avis	
a. Vidéo : Demander au check-out (dont le coup du tampon)	02 :42
b. Vidéo : Carte de visite	02 :47
c. Vidéo : Email post séjour (bonne pratique)	02 :58
d. Vidéo : Comment récolter les emails de vos clients	12 :12
e. Fiche récapitulative	
f. Quizz	
11. Les limites de la e-réputation	
a. Vidéo : Ne pas laisser le client prendre le pouvoir	06 :42
b. Vidéo : Comment réagir en cas de chantage	04 :45
c. Vidéo : Vérifiez votre fiche Yelp, piratage de Booking	03 :35
d. Vidéo : TripAdvisor comme outil de revendication social : le cas Bagelstein	14 :40
e. Vidéo : Manipulation du classement TripAdvisor	02 :11
f. Vidéo : Vérifiez votre N° de téléphone si vous avez pris espace contact	
g. Le béret rouge : le faux profil Tripadvisor	04 :16
h. Les avis sur internet (reportage TF1)	05 :29
i. Fiche récapitulative	
j. Quizz	

12. Conclusion (vidéo)

Fiche Mémoire total avec ressources et liens



Cette formation est dispensée par Thomas Yung, gérant de la société SARL JULAUG – Artiref.

Artiref - SARL JULAUG - 29 la Grée de l'Ormeau - 49770 Le Plessis-Macé - 02 85 52 17 69

Artiref est organisme de formation déclaré à la DIRECCT des Pays de la Loire sous le N° 52 49 02665 49

© Thomas Yung – septembre 2016