



Artiref Académie

formation et e-learning

Formation e-learning de Thomas Yung.

Maîtriser sa commercialisation hôtelière
par internet

Structurer sa stratégie de commercialisation en ligne



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

Remettre à plat les bases de la stratégie digitale de l'établissement, déployer une stratégie d'e-commercialisation gagnante. Comprendre les enjeux de distribution et de commercialisation.

Cette stratégie se déroule en 6 axes :

- Bâtir un système d'information
- Contrôler son image et l'information
- Optimiser le point de vente officiel
- Animation commerciale
- Sainte utilisation des distributeurs
- Engagement, relation clientèle

Évaluer, choisir et comprendre les prestataires et intervenants du secteur, savoir les piloter et gagner en autonomie pour investir "juste" et "utile".

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-Restauration 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

Introduction 1/2 C : Thomas Yung et les mutations touristiques

1-1 : Vidéo : Présentation	04:56
1-2 : Vidéo : La révolution numérique	05:49
1-3 : Vidéo : Un nouveau marketing	06:27
1-4 : Vidéo : La distribution d'hébergements	05:17
1-5 : Vidéo : Panorama des agences en ligne	03:53
1-6 : Vidéo : Le touriste en 2030	18:53

Introduction 2/2 C : Les éléments d'une stratégie de e-commercialisation

2-1 : Vidéo : Stratégie de e-commercialisation	04:37
2-2 : Fiche 1 : La segmentation clientèle	
2-3 : Exercice N°1 : Votre segmentation	
2-4 : Fiche 2 – Marketing mix	
2-5 : Exercice n°2 : Marketing mix	
2-6 : Analyse : quels sont mes avantages concurrentiels ?	
2-7 : Vidéo : Actions marketing à faire avant la saison	04:43
Quizz de fin de chapitre	
Fiche récapitulative	

1C : Le système d'information

3-1 : Vidéo : Le système d'information	05:01
3-2 : Fiche : Exemple fiche d'arrivée informatique	
3-3 : Fiche : Exemple pyramide statistique	
3-4 : Fiche 1 : Bâtir sa pyramide statistique	
3-5 : Exercice N°1 - Bâtir sa pyramide statistique	
Quizz de fin de chapitre	
Fiche récapitulative	

2C : Les outils de la commercialisation

4-1 : Vidéo : Les outils basiques	04:19
4-2 : Vidéo : Les outils avancés	04:26
4-3 : Vidéo : Choisir un moteur de réservation	04:04
4-4 : Vidéo : Comment battre le Yield Management	19:34
4-5 : Fiche : grille pour évaluer un PMS	
4-6 : Exercice n°1 : Evaluation de son PMS	
4-7 : Fiche : évaluer un moteur de réservation	
4-8 : Exercice n°2 : Evaluation de son moteur de réservation	
Quizz de fin de chapitre	
Fiche récapitulative	

3C : La performance du site internet

5-1 : Vidéo : Optimisation technique du site	04:27
5-2 : Vidéo : Optimisation commerciale du site	04:26
5-3 : Vidéo : Animer son site internet	04:09
5-4 : Vidéo : L'importance des balises META	04:42
5-5 : Vidéo : Choisir son CMS	05:20
5-6 : Vidéo : Visibilité : faut-il acheter des mots-clefs dans Google ?	07:39
5-7 : Fiche : Audit de votre site	
5-8 : Exercice N° 1 : Audit de son site internet	
5-9 : Fiche : identifier les mots clefs	
5-10 : Exercice n°2 : Identifier les mots clefs	
5-11 : Fiche : optimisation des zones chaudes	
5-9 : Exercice N° 5 : Optimisation des zones chaudes de son site	
Quizz de fin de chapitre	
Fiche récapitulative	

4C : Maitriser son image

6-1 : Vidéo : Maitriser son image	04:16
6-2 : Vidéo : La visite virtuelle Google pour les hôtels	04:52
6-3 : Fiche : liste de plateformes	
6-4 : Fiche : tutoriel créez et marquez vos visuels	
6-5 : Fiche 6 : Optimisez vos visuels	
6-6 : Exercice n°6 : audit de vos fiches de visibilité	
Quizz de fin de chapitre	
Fiche récapitulative	

5C : Collaborer avec les OTAs

7-1 : Vidéo : Avantages et inconvénients des OTAs	04:47
7-2 : Vidéo : IDS vs OTAs	04:54
7-3 : Vidéo : Distribution multicanal	04:46
7-4 : Vidéo : Booking.com expliqué à ma grand-mère	08:52
7-5 : Fiche : Faites-vous la différence ?	
7-6 : Exercice 1 : Qui fait la différence ?	
7-7 : Vidéo : Le dictionnaire franco-otas	11:18
Quizz de fin de chapitre	
Fiche récapitulative	

6C : Engager son audience

8-1 : Vidéo : Emailing	04:02
8-2 : Vidéo : Réseaux sociaux	05:05
8-3 : Vidéo : E-réputation	04:59
8-4 : Fiche : conseils Facebook	
8-5 : Fiche : inspiration Facebook	
8-6 : Fiche : la relation numérique client	
8-7 : Vidéo : exemple d'engagement pendant le cycle	04:42
Quizz de fin de chapitre	
Fiche récapitulative	

7C : e-réputation

9-1 : Vidéo : Récupérer sa fiche TripAdvisor	06:54
9-2 : Vidéo : Rédiger une réponse à un avis négatif	09:31
9-3 : Vidéo : Poster une réponse sur TripAdvisor	04:21
9-4 : Vidéo : Les raisons de suppression d'un avis	08:24
9-5 : Vidéo : Le classement TripAdvisor	05:47
9-6 : Vidéo : Pourquoi afficher les avis sur votre site	07:14
9-7 : Vidéo : Comment réagir en cas de chantage à la e-réputation	04:45
9-8 : Vidéo : Reportage TF1 sur les avis	05:30
9-9 : Fiche : répondre à un avis négatif	
9-10 : Fiche : les raisons de suppressions d'un avis	
9-11 : Exercice : répondre à un avis négatif	
Quizz de fin de chapitre	
Fiche récapitulative	

Module Conclusion C

Evaluation de la formation

Contenu = 2h40 de vidéos produites pas mes soins + 1 heure externe

12 fiches pratiques

7 exercices (3h10 d'exercices)

9 quizz de fin de chapitre (soit 1h10 de quizz)



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