

## Programme de la formation e-learning e-reputation

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

- 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 : sur conseils pour réussir sa formation
  - 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. Fiche récapitulative
  - e. Quizz
  
- 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. Fiche récapitulative
  - f. Quizz
  
- 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  
Donnez le lien de la réponse. Sinon donner le lien de l'avis et coller votre réponse
  - h. Exercice : répondez à un avis positif sur une fiche de votre établissement  
Donnez le lien de la réponse. Sinon donner le lien de l'avis et coller votre réponse
  - i. Fiche récapitulative
  - j. Quizz
  
- 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

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

Site internet : <http://elearning.artiref.com>

Thomas Yung – 02 85 52 17 69 – [thomas@artiref.com](mailto:thomas@artiref.com)

© Thomas Yung – juillet 2016

- d. Exercice : trouver un avis litigieux à propos de votre établissement. Expliquez pourquoi il est litigieux, trouver l'élément à dénoncer. Rédiger la demande de suppression (500 caractères) et nous envoyer le tout
- e. Fiche récapitulative
- f. Quizz

## 6. Récupérer ses fiches

- a. Vidéo : Préparation : les visuels et photo 05 :45
- b. Exercice : préparez 10 photos de votre établissement, dans lesquelles vous aurez apposé (écrit) un copyright et/ou un avantage et/ou le nom du produit)
- c. Vidéo : Préparation : les textes et descriptif 03 :47  
Fiche 6D : Eléments de langage
- d. Exercice : Remplir le document élément et langage pour avoir un coton sémantique, un champs lexical varié et pertinent
- 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) EXT 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

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

Site internet : <http://elearning.artiref.com>

Thomas Yung – 02 85 52 17 69 – [thomas@artiref.com](mailto:thomas@artiref.com)

© Thomas Yung – juillet 2016

- f. Exercice : transformer un widget disponible dans espace propriétaire de Tripadvisor 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. Fiche : présentation des récolteurs (un doc A4 qui présente les 4 acteurs)
- f. Vidéo : Les répondeurs 03 :28
- g. Vidéo : My-Hotel-Reputation 06 :30
- h. Exercice : créer plusieurs alertes, sur Talkwalker, pour son établissement
- i. Fiche récapitulative
- j. 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)

- a. Fiche Mémoire total avec ressources et liens