

Programme de la formation e-learning e-reputation

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

Public visé

Chefs d'entreprises, exploitants, directeurs d'hôtels, directeurs de restaurants, de campings 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 ! Il s'agit aussi de donner les clefs aux équipes pour qu'elles ne subissent plus les avis clients, qu'elles reprennent confiance et qu'elles soient sereines.

Enfin, il s'agit d'organiser la fonction "e-réputation" dans l'établissement, notamment en mettant en place des process, habitudes et outils.

Prérequis :

Avoir une e-réputation, c'est-à-dire des fiches sur différentes plateformes (TripAdvisor, Google, yelp, etc.) sur lesquelles les clients déposent des avis.

Méthodologie pédagogique

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

Déroulement du stage

Apports théoriques et méthodologiques

Ateliers pratiques (sur les cas des participants)

Supports visuels, supports pédagogiques pour chaque participant

Formateur : Thomas Yung

Thomas Yung est un ancien propriétaire-gérant d'un hôtel 2 étoiles. Il intervient sur des missions de conseil et de formation aux enjeux relatifs au web pour l'hôtellerie et le tourisme. Il est collaborateur au journal de l'Hôtellerie-Restaurant, il y a publié de nombreux articles ainsi que le sujet interactif. Il est Maître de Conférences Associé à l'Université d'Angers, auprès des étudiants en Tourisme de la Faculté ESTHUA. Il est co-auteur du livre "Les outils du web hôtelier" aux éditions BPI. Il est diplômé de l'Université de Bristol en développement touristique. Il a une expérience de 20 ans en tant que formateur aux métiers de l'hôtellerie et du numérique.

Modalités :

Cette formation est en FOAD (e-learning) et en présentiel, c'est du *Blended*.

Elle représente 14 heures de formation (7h en ligne, sous forme de MOOC, et 7h en présentiel)

Les stagiaires doivent être équipés d'un ordinateur avec accès internet. Ces deux derniers doivent être récents et de bonne qualité.

Le stagiaire doit avoir la possibilité de s'isoler au moins 3 heures par semaine pour effectuer la formation. S'isoler signifie être au calme, sans téléphone, sans client, pendant au moins 30mn afin de pouvoir avancer efficacement dans le parcours pédagogique.

Suivi de l'exécution :

Les stagiaires devront assister à la visioconférence d'ouverture (30mn).

Ils devront se connecter régulièrement à la plateforme de e-learning pour dérouler le parcours pédagogique et répondre à des quizz en fin de module pour valider les étapes du parcours pédagogique.

Les stagiaires devront assister à la journée de formation en présentiel organisée en région selon les disponibilités de chacun. Ils recevront une convocation en amont.

Durant leur progression, les stagiaires peuvent interagir entre eux et avec leur formateur, en ligne, au moyen d'une messagerie privée, de leur mur d'actualité et des commentaires contextuels à chaque apport pédagogique (fiche PDF, vidéo, ressources, etc.).

La plateforme de e-learning garde les "logs" (traces) des connexions des stagiaires afin de valider le temps d'apprentissage. Les étapes/modules du parcours pédagogique sont validés par les quizz de fin de module.

Une feuille de présence ou d'assiduité récapitulative (logs + visioconférence + présentiel) est envoyée et signée par les stagiaires.

Appréciation des résultats :

Un formulaire d'évaluation devra être rempli par le stagiaire en fin de formation. Ce document permet d'apprécier les compétences et savoir-faire transmis au stagiaire. Une attestation de fin de formation est également remise au stagiaire à l'issue de celle-ci.

PARCOURS EN LIGNE (FOAD)

- 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. Vidéo : Les bienfaits-opportunité de suivre sa e-réputation 05 :05
 - d. Quizz
 - e. 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
Correction des réponses lors du présentiel
 - 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. Quizz
 - e. Fiche récapitulative

- 6. Récupérer ses fiches**
- a. Vidéo : Préparation : les visuels et photo 05 :45
 - b. Vidéo : Préparation : les textes et descriptif 03 :47
 - c. Vidéo : Récupérer sa fiche TripAdvisor 07 :41
 - d. Vidéo : Récupérer sa fiche Trivago 05 :27
 - e. Vidéo : Récupérer sa fiche Zoover
 - f. Vidéo : Récupérer sa fiche HolidayCheck 03 :36
 - g. Vidéo : Récupérer sa fiche Yelp 05 :09
 - h. Vidéo : Présentation du compte professionnel Yelp 05 :40
 - i. Vidéo : Procédure d'autocontrôle 02 :32
 - j. Fiche : les fiches d'autocontrôle
 - k. Exercice : Récupérer et optimiser les fiches
(à faire pour la journée de présentiel)
 - l. Fiche récapitulative
 - m. 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 : Mise à jour de l'algorithme TripAdvisor 12 :27
 - f. Vidéo : Tripadvisor punit la mère Poulard pour tricherie sur les avis 00 :51
 - g. Fiche récapitulative
 - h. Quizz
- 8. Intégrer la e-réputation dans sa stratégie commerciale**
- a. Vidéo : Pourquoi afficher les avis sur son site 07 :14
 - b. Vidéo : Pourquoi les avis sur Google sont-ils importants 04 :37
 - c. Vidéo : Que faire des récompenses que mon établissement reçoit 05 :57
 - d. Fiche : outil capture
 - e. Fiche récapitulative
 - f. Quizz
- 9. Les outils de la e-réputation**
- a. Vidéo : Paramétrer et mettre en place des alertes 0:03:46
 - b. Fiche : astuces sur les moteurs de recherche
 - c. Vidéo : Les ORM, Online Reputation Manager 0:05:25
 - d. Vidéo : Les récolteurs/modérateur/diffuseurs 0:04:07
 - e. Fiche : présentation des récolteurs
 - f. Vidéo : Les répondeurs 0:03:28
 - g. Vidéo : My-Hotel-Reputation (teaser) 0:06:30
 - h. Fiche récapitulative
 - i. Quizz - module d'évaluation (9 questions)

10. Les stratégies de collecte d'avis

- | | |
|---|---------|
| a. Vidéo : Demander au check-out (coup du tampon) | 0:02:42 |
| b. Vidéo : La Carte de visite | 0:02:47 |
| c. Vidéo : L'e-mail post séjour | 0:02:58 |
| d. Vidéo : Comment récolter les emails de vos clients ? | 0:09:10 |
| e. Fiche récapitulative | |
| f. Quizz - module d'évaluation | |

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 | 03 :28 |
| g. Le béret rouge : le faux profil Tripadvisor | 04 :16 |
| h. Les avis sur internet (reportage TF1) | 05 :29 |
| i. Vidéo : brandjacking dans les avis | 06 :03 |
| j. Fiche récapitulative | |
| k. Quizz | |

12. Organiser et structurer la fonction "e-réputation"

- | | |
|--|---------|
| a. Vidéo : Organiser la fonction e-réputation | 0:12:20 |
| b. Fiche : Création d'une boîte à outils | 0:05:00 |
| c. Fichier à télécharger (fiche pour constituer la boîte à outils) | 0:02:00 |

13. Conclusion

- | | |
|-------------------------------|--------|
| a. Vidéo : Conclusion | 02 :44 |
| b. Fiche Mémoire | |
| c. Evaluation de la formation | |

Temps de vidéos = 5h09 (production Artiref) + 0h48 (vidéo externes)

Temps de quizz = 1h33

Temps visioconférence = 30mn

Temps exercice = 0h45

Temps consacré à la lecture des fiches = 1h22

Temps total = plus de 10h, valorisées 7h dans le programme

PARCOURS PRESENTIEL

Le présentiel doit avoir lieu à l'issue du parcours en ligne, dans les 3 semaines, sur une journée de 7h.

Les stagiaires doivent être équipés d'un ordinateur personnel, la salle doit disposer d'un accès à internet performant ainsi que d'un tableau blanc et/ou un paperboard. Les stagiaires doivent venir avec les exercices qu'ils auront réalisés pendant la formation en FOAD et tout autre élément qu'il leur aura été demandé. Ces exercices seront essentiellement les réponses à des avis négatifs et positifs.

Les stagiaires devront avoir une bonne maîtrise de leur marketing mix (équilibre, cohérence entre le prix, le produit, la communication et la distribution), ils devront aussi avoir une excellente connaissance de leur audience, de ses comportements, besoins et attentes.

1. Bilan du parcours FOAD

- a. Réponses aux questions concernant le contenu
- b. Mise en perspective avec l'actualité
- c. Mise en perspective avec les situations, besoins des stagiaires

2. Corrections des exercices

- a. Les réponses rédigées par les stagiaires
- b. Le travail sur le champ sémantique et les descriptifs
- c. Le travail sur la ligne éditoriale

3. Allez plus loin avec la e-réputation

- a. Comment utiliser les avis clients dans son marketing
 - i. Les avis sont une source d'inspiration
 - ii. Les avis racontent des histoires
 - iii. Les avis offrent un champs lexical varié et riche
 - iv. Comment exploiter ces faits
- b. Identifiez les actions à mener lors d'un événement (travaux, fermeture, réouverture, événements)
- c. Apprendre à organiser et structurer le travail à la réception
- d. Mise en place d'alertes
- e. Les stratégies de collecte d'avis

4. Conclusion

Conclusion de la journée en présentiel

Conclusion de l'action de formation, évaluation