



MAITRISER SA E-REPUTATION



7 heures soit 1 jour



⇒ Toute personne en relation avec les réseaux sociaux.

Objectifs

⇒ Savoir mettre à jour son site internet.

les
FORMATEURS

Mme LECRIVAIN Frédérique – Formatrice consultante international en YIELD Management

Mme Gaëlle LARROUTIS - Consultante formatrice spécialisée en e-commerce / e-tourisme, en stratégies de communication internet et en marketing digital.



PRÉREQUIS

Connaissance de base des réseaux sociaux.

CATALYSE SAS FORMA

Contact OCCITANIE (65) – M. PUYET Michel - catalyse@catalyse.fr – 05 62 45 34 93

Contact OCCITANIE (31) – Mme SOUKRA Julie – juliesoukra@catalyse.fr – 05 62 14 14 78

Contact NOUVELLE AQUITAINE (64) – Mme PUYET Catherine – catherinepuyet@catalyse.fr – 05 59 27 55 40

Programme

On parle de vous sur internet ! Avez-vous lu tous vos commentaires ? Y avez-vous répondu ? Quelle image le client potentiel a-t'il de vous ? Comment le voyageur fait-il son choix sur internet ? Comment faire pour être choisi face à ses concurrents ? Utilisez-vous toute la puissance de visibilité d'internet ?

Autant de réponses que cette formation vous aidera à apporter afin d'émerger efficacement sur le web.

A. Connaître

1. *Le périmètre internet*

- Les sites hôteliers
- Les sites d'avis

2. *Les comportements du voyageur*

- Ses choix
- Son parcours

B. Maitriser sa e-reputation

1. *Vos avis sur internet*

- Pourquoi répondre
- L'impact sur votre CA
- Votre rôle

2. *Vos réponses*

- L'analyse des avis
- La gestion des avis négatifs
- Maîtriser Tripadvisor et Booking
- Les exemples

C. Mise en situation et évaluation

Le stagiaire répond sur cas existants de **son établissement**

- ⇒ Evaluation du stagiaire sur sa capacité à comprendre les messages, y répondre sans faute d'orthographe, ni contre-sens et gérer positivement les messages négatifs ou agressifs.
- ⇒ Maîtriser l'image de son établissement sur tripadvisor, booking ou facebook.



MODALITÉS TECHNIQUES, PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

1. Les modalités pédagogiques : Support diaporama Powerpoint. Échanges d'expériences. Formation-Action participative. Intégration de vos outils, résultats, pratiques. Interrogations.
2. Le rôle du ou des formateurs : Transmettre ses connaissances aux autres, ses savoirs et ses savoir-faire.
3. Les matériels utilisés : Salle de cours, vidéo projecteur, document technique, salle informatique avec internet.
4. Les documents remis aux participants : document pédagogique remis sur clé USB
5. Nature des travaux demandés aux participants : de remplir le document d'évaluation et de synthèse

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS DES CONNAISSANCES

Les modalités d'évaluations des connaissances individuelles pendant la formation et à l'issue de celle-ci : Tests et QCM

CATALYSE SAS FORMA

Contact OCCITANIE (65) – M. PUYET Michel - catalyse@catalyse.fr – 05 62 45 34 93

Contact OCCITANIE (31) – Mme SOUKRA Julie – juliesoukra@catalyse.fr – 05 62 14 14 78

Contact NOUVELLE AQUITAINE (64) – Mme PUYET Catherine – catherinepuyet@catalyse.fr – 05 59 27 55 40

