

Programme de la formation MOOC e-reputation

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

Public visé :

Chefs d'entreprises, exploitants, directeurs d'hôtels, directeurs de restaurants, directeurs de campings, responsables, commerciaux, réceptionnistes, chefs de réception, 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.

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. Avoir accès à ces fiches.

Aptitude :

Qualité d'écoute, sens de l'initiative, communiquer sans difficulté, avoir un esprit critique, capacité de décision, travail en groupe, patience.

Compétences :

Capacité à s'organiser, capacité d'adaptation, autonomie, capacité à actualiser ses connaissances, sens de la relation client, capacité rédactionnelle (niveau bac).

Méthodologie pédagogique :

Une pédagogie pratique axée sur une expertise et sur des exemples concrets.
Le contenu, les apports, sont transmis au travers de vidéos courtes, format "YouTube".

Déroulement du stage :

Apports théoriques et méthodologiques.
10 modules composés de vidéos, fiches PDF et de quiz à dérouler.
Quatre heures de formation en ligne sur un LMS (plateforme pédagogique).

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 MOOC (e-learning), 100% autonome.

Elle se déroule sur une période de 1 mois.

Elle représente 4 heures de formation en ligne, sous forme de MOOC (40 vidéos+), un quiz à la fin de chaque module.

Cette formation n'est pas diplômante et ne conduit pas à une certification professionnelle.

Modalités d'évaluation :

Les stagiaires répondent à un quiz à la fin de chaque module. Chaque quiz est composé de questions objectives relatives au contenu délivré dans le module. Un score minimal de 70% est nécessaire afin de pouvoir valider un module et passer au suivant. En cas d'erreur, la réponse est donnée directement.

Accessibilité :

Les stagiaires doivent être équipés d'un ordinateur performant avec accès internet.

Le stagiaire doit avoir la possibilité de s'isoler au moins 1 heure par semaine pour effectuer la formation. S'isoler signifie être au calme, sans téléphone, sans clients, pendant au moins 30 min afin de pouvoir avancer efficacement dans le parcours pédagogique.

Accessibilité et handicap :

Nous favorisons l'accès à nos formations et à la qualification aux personnes en situation de handicap. Il s'agit de garantir l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées à travers nos actions de formation et de leur permettre de valider leur parcours e-réputation.

Vous êtes en situation de handicap et souhaitez participer à nos formations ? Contactez-nous pour que nous puissions vous accompagner et adapter au mieux la formation retenant votre intérêt.

Ventilation horaire :

- MOOC pour 4h de vidéos
- Lecture des fiches et supports PDF pour 1 heure de temps
- Quiz pour 20mn

Délais d'accès

Suite à la demande du bénéficiaire, il y a un délai de minimum un mois avant qu'il ne puisse avoir accès à la formation.

PARCOURS EN LIGNE (MOOC)

- 1. Introduction**
 - a. Vidéo : Bienvenue et objectifs de la formation 03:46
 - b. Vidéo : Conseils pour réussir votre apprentissage en e-learning 02:41
 - c. Vidéo : Qui suis-je : Thomas Yung 03:06
 - d. Ressources
 - e. Quiz

- 2. Un monde en mouvement**
 - a. Vidéo : La révolution numérique 05:35
 - b. Vidéo : La mutation du voyageur 07:31
 - c. Vidéo : Un nouveau marketing 04:20
 - d. Vidéo : Un marché de la conversation 03:31
 - e. Ressources
 - f. Quiz

- 3. La e-réputation**
 - a. Vidéo : Qu'est-ce que la e-réputation ? 04:12
 - b. Vidéo : Les lieux de la e-réputation 06:07
 - c. Vidéo : Les bienfaits-opportunités de suivre sa e-réputation 05:07
 - d. Ressources
 - e. Quiz

- 4. Répondre aux avis**
 - a. Vidéo : Répondre à un avis négatif 09:38
 - b. Vidéo : Répondre à un avis positif 06:19
 - c. Vidéo : Publier la réponse sur TripAdvisor 04:09
 - d. Vidéo : Publier la réponse sur Google 03:55
 - e. Vidéo : Exemple de bonnes réponses 04:06
 - f. Vidéo : Exemple de mauvaises réponses 12:12
 - g. Vidéo : Élevez le niveau de la réponse 05:04
 - h. Fiche : Les étapes de la réponse
 - i. Ressources

j. Quiz

5. Les avis litigieux

- | | |
|--|-------|
| a. Vidéo : Les raisons pour faire supprimer un avis | 08:23 |
| b. Vidéo : La procédure de suppression des avis TripAdvisor | 06:10 |
| c. Vidéo : Procédure et signalement des avis Google | 09:11 |
| d. Vidéo : Présentation et signalement des avis sur Facebook | 15:50 |
| e. Ressources | |
| f. Quiz | |

6. Le cas Tripadvisor

- | | |
|--|-------|
| a. Vidéo : Présentation de TripAdvisor | 04:58 |
| b. Vidéo : Comment marche le classement TripAdvisor | 05:47 |
| c. Vidéo : Présentation de l'espace propriétaire TripAdvisor | 10:02 |
| d. Vidéo : Tricherie et pénalités | 02:33 |
| e. Ressources | |
| f. Quiz | |

7. e-réputation et commercialisation

- | | |
|---|-------|
| a. Vidéo : Faut-il souscrire l'avantage business de TripAdvisor | 05:41 |
| b. Vidéo : Pourquoi afficher les avis sur son site | 04:57 |
| c. Vidéo : Pourquoi les avis sur Google sont-ils importants | 03:55 |
| d. Vidéo : Que faire des récompenses que mon établissement reçoit | 05:07 |
| e. Ressources | |
| f. Quiz | |

8. Les outils de la e-réputation

- | | |
|--|-------|
| a. Vidéo : Paramétrer et mettre en place des alertes | 03:21 |
| b. Vidéo : Les ORM, Online Reputation Manager | 05:25 |
| c. Vidéo : Les récolteurs/modérateurs/diffuseurs | 02:32 |
| d. Vidéo : Les répondeurs | 03:30 |
| e. Vidéo : My-Hotel-Reputation (teaser) | 05:26 |
| f. Ressources | |
| g. Quiz | |

9. Les stratégies de collecte d'avis

- | | |
|--|-------|
| a. Vidéo : Demander au départ (coup du tampon) | 02:42 |
| b. Vidéo : La Carte de visite | 02:47 |

- c. Vidéo : L'e-mail post séjour 02:58
- d. Vidéo : Comment récolter les e-mails de vos clients ? 09:10
- e. Vidéo : Récoltez des avis, oui mais avec élégance 03:02
- f. Ressources
- g. Quiz

10. 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. Le béret rouge : le faux profil Tripadvisor 04:16
- d. Les avis sur internet (reportage TF1) 05:29
- e. Vidéo : Les avis Trip sont-ils fiables (reportage Vox Pop – Arte) 07:19
- f. Vidéo : Débrief sur les limites 04:15
- g. Ressources
- h. Quiz

Suivi de l'exécution :

Il n'y a pas de suivi sur la formation MOOC, c'est une formation en toute autonomie.

Les stagiaires peuvent tout de même interagir au moyen des commentaires à chaque apport pédagogique (fiche PDF, vidéo, ressources, etc.) et du forum.

Prise en charge

Il n'y a pas de prise en charge possible pour cette formation en ligne.

Tarif

Ce parcours est facturé à partir de **249€HT** par apprenant. Les prestations de formation ne sont pas soumises à la TVA, conformément au Code général des impôts : article 261. Ce tarif est donc net.

Programme mis à jour le 28 avril 2023.