

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, de restaurants, 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. Une connaissance des outils informatiques et des mécanismes du marketing en ligne. Pour le dernier module, un porte-vues ou classeur est nécessaire, ainsi qu'une imprimante, il y a une trentaine de fiches PDF à personnaliser et à imprimer.

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

Déroulement du stage :

Apports théoriques et méthodologiques.

10 modules composés de vidéos, fiches PDF et de quiz à dérouler.

7 heures de formation en ligne sur un LMS (plateforme pédagogique) + une journée complète en présentiel (7h).

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-Restauration, 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 SPOC, et 7h en présentiel)

Le 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 à s'isoler au moins 1-2 heures par semaine pour effectuer la partie de la formation en e-learning. S'isoler signifie être au calme, sans téléphone, sans client, pendant au moins 30mn afin de pouvoir avancer efficacement dans le parcours pédagogique.

Accessibilité :

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

Un ordinateur performant est nécessaire et un accès à internet...

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 de ces personnes 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.

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.

Suivi de l'exécution :

Les stagiaires devront assister à la visioconférence d'ouverture (1 heure).

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 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.

Tarif :

Ce parcours est facturé à partir **300€HT par apprenant et par jour** et **5 apprenants minimum** dans le groupe. Les prestations de formation ne sont pas soumises à la TVA, conformément au Code général des impôts : article 261. Ce tarif est donc net.

PARCOURS EN LIGNE (FOAD)

- 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. Guide PDF : réussir sa formation
 - e. Quizz
 - f. Fiche récapitulative

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

- 3. La e-réputation**
 - a. Vidéo : Qu'est-ce que la e-réputation ? 04:12
 - b. Question intermédiaire
 - c. Vidéo : Les lieux de la e-réputation 06:07
 - d. Vidéo : Les bienfaits-opportunité de suivre sa e-réputation 05:07
 - e. Exercices : audit votre e-réputation
 - f. Quizz
 - g. Fiche récapitulative

- 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. Fiche : arbre décisionnel : dois-je répondre à cet avis ?
 - h. Fiche : procédure de la réponse à un avis négatif
 - i. Fiche : Procédure de la réponse à un avis positif
 - j. Vidéo : Élevez le niveau de la réponse 05:04
 - k. Fiche : Les étapes de la réponse
 - l. Exercice : répondez à un avis négatif sur une fiche de votre établissement
 - m. Exercice : répondez à un avis positif sur une fiche de votre établissement
Correction des réponses lors du présentiel
 - n. Quizz
 - o. Fiche récapitulative

- 5. Signaler un avis litigieux**
- a. Vidéo : Les raisons pour faire supprimer un avis 08:23
 - b. Fiche : Les 10 raisons de faire supprimer un avis
 - c. Vidéo : La procédure de suppression des avis TripAdvisor 06:10
 - d. Fiche : Procédure de signalement et suppression des avis Trip
 - e. Exercice : signalez un avis sur TripAdvisor
 - f. Vidéo : Procédure et signalement des avis Google 09:11
 - g. Fiche : Procédure de signalement et suppression des avis Google
 - h. Quizz
 - i. Fiche récapitulative
- 6. Le cas Tripadvisor**
- a. Vidéo : Présentation de TripAdvisor 04:58
 - b. Vidéo : Présentation de Tripadvisor (BFM – Paris Master class) 32:43
 - c. Vidéo : Comment marche le classement TripAdvisor 05:47
 - d. Vidéo : Présentation de l'espace propriétaire TripAdvisor 10:02
 - e. Vidéo : Qu'est-ce que le Tripconnect ? 04 :45
 - f. Vidéo : qu'est-ce que l'Instant Booking ? 04:33
 - g. Vidéo : Tripadvisor punit la mère Poulard pour tricherie sur les avis 02:33
 - h. Fiche récapitulative
 - i. Quizz
- 7. Intégrer la e-réputation dans sa stratégie commerciale**
- a. Vidéo : Faut-il souscrire l'avantage business de TripAdvisor 05:41
 - b. Vidéo : Faut-il souscrire le TripConnect ou l'Instant Booking sur TripAdvisor ? 05:28
 - c. Vidéo : Pourquoi afficher les avis sur son site 04:57
 - d. Vidéo : Pourquoi les avis sur Google sont-ils importants 03:55
 - e. Vidéo : Que faire des récompenses que mon établissement reçoit 05 :07
 - f. Fiche : outil capture
 - g. Fiche récapitulative et Quizz
- 8. Les outils de la e-réputation**
- a. Vidéo : Paramétrer et mettre en place des alertes 03:21
 - b. Fiche : astuces sur les moteurs de recherche
 - c. Exercice : créez des alertes pour votre établissement
 - d. Vidéo : Les ORM, Online Reputation Manager 05:25
 - e. Vidéo : Les récolteurs/modérateur/diffuseurs 02:32
 - f. Vidéo : Les répondeurs 03:30
 - g. Vidéo : My-Hotel-Reputation (teaser) 05:26
 - h. Fiche récapitulative
 - i. Quizz - module d'évaluation (9 questions)

9. Les stratégies de collecte d'avis

- | | |
|--|-------|
| a. Vidéo : Demander au check-out (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. Fiche récapitulative | |
| g. Quizz - module d'évaluation | |

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. Fiche : comment réagir en cas de chantage | |
| d. Vidéo : Vérifiez votre fiche Yelp, piratage de Booking | 03 :35 |
| e. Vidéo : TripAdvisor comme outil de revendication social : le cas Bagelstein | 14 :40 |
| f. Vidéo : Manipulation du classement TripAdvisor | 02 :11 |
| g. Le béret rouge : le faux profil Tripadvisor | 04 :16 |
| h. Les avis sur internet (reportage TF1) | 05 :29 |
| i. Vidéo : Les avis Trip sont-ils fiables (reportage Vox Pop – Arte) | 07:19 |
| j. Fiche récapitulative | |
| k. Quizz | |

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

- | | |
|---|-------|
| a. Vidéo : Organiser la fonction e-réputation | 13:55 |
| b. Fiche : Création d'une boîte à outils | |
| c. Fiche : une archive zip avec les 35 fiches nécessaires | |
| d. Exercice : commencez votre cahier e-réputation | 30:00 |

12. Conclusion

- | | |
|-------------------------------|--------|
| a. Vidéo : Conclusion | 02 :40 |
| b. Fiche Mémoire | |
| c. Évaluation de la formation | |

Visioconférences :

Le parcours commence par une visioconférence, d'environ 1 heure, pour lancer le parcours, se présenter, créer du liant, expliquer le mode de fonctionnement de la plateforme, donner des conseils sur l'apprentissage en FOAD.

Ressources pédagogiques :

Le parcours est constitué d'une quarantaine de vidéos
De nombreuses fiches PDF à télécharger
De quiz
De ressources externes

Ventilation horaire :

- SPOC pour 3h de vidéos
 - Exercices, 4 exercices, pour 2h40 (il y a en tout 6 réponses à écrire)
 - Lecture des fiches et supports PDF pour 1 heure de temps
 - Quiz pour 20mn
 - Une journée de formation en présentiel, d'une durée de 7h
- ==> soit un parcours pédagogique de 14h

Exercices :

Le parcours comporte des exercices à faire, certains sont à rendre de suite, d'autres à amener pour la journée de présentiel. Ils seront corrigés au présentiel.

Le temps final est souvent plus élevé en réalité. Il faut inclure le temps de présence sur la plateforme, le temps de navigation, le temps d'échange. En effet, les vidéos, exercices, etc ne s'enchainent pas. Il faut cliquer sur suivant où naviguer dans un menu, il y a un temps de navigation. Les stagiaires peuvent interagir entre eux, réagir, chatter, etc. Cela est aussi du temps de passé sur la plateforme, mais pas inclus dans le temps pédagogique de 14h (7h en ligne, 7h en présentiel).

PARCOURS PRÉSENTIEL

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 (50% du temps du présentiel)
- 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 champ 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

Programme mis à jour le 19 octobre 2023.