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 :

- Auditer l'e-réputation de son établissement et identifier les principaux points nécessitant une action.
- Rédiger et améliorer des réponses adaptées aux différents types d'avis clients, positifs comme négatifs.
- Définir un champ lexical, des éléments de langage et une ligne éditoriale cohérents avec le positionnement de son établissement.
- Identifier les avis litigieux pouvant être signalés et appliquer les procédures de signalement appropriées.
- Mettre en place une organisation de veille et de collecte des avis adaptée au fonctionnement de son établissement.
- Structurer une méthode de gestion de l'e-réputation utilisable par les équipes au quotidien.
- Exploiter le contenu des avis clients pour identifier des pistes d'amélioration de la relation client, de la communication et de la commercialisation.

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.
7h 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.

Durée et 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).

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 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.

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

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 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.

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 (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.

Tarif :

Ce parcours est facturé à partir **600€HT par apprenant et par jour et 5 apprenants minimum** dans le groupe. Prestation de formation professionnelle exonérée de TVA — Art. 261, 4-4° a du CGI (en cours de codification à l'art. L. 213-93 du CIBS) Ce tarif est donc net.

ARTIREF
Hôtellerie et numérique

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. Quiz
    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. Quiz
    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. Quiz
    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. Exercice : répondez à un avis positif de votre établissement
    h. Exercice : répondez à un avis négatif de votre établissement
    i. Vidéo : Élevez le niveau de la réponse 05:04
    j. Fiche : Les étapes de la réponse
    k. Fiche : Ressources
    l. Exercice : Élevez le niveau de vos réponses
    Correction des réponses lors du présentiel
    m. Vidéo : Utiliser ChatGPT pour répondre 11:10
    n. Quiz
    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. Quiz
    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. Quiz

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 Quiz

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. Quiz - 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 emails de vos clients ? 09:10
   e. Vidéo : Récoltez des avis, oui mais avec élégance 03:02
   f. Fiche récapitulative
   g. Quiz - 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 réagie 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. Quiz

11. Organiser et structurer la fonction "e-réputation"
   a. Vidéo : Organiser la fonction e-réputation 13:55
   b. Fiche : Création d'une boite 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 Mémorandum
   c. Evaluation de la formation

Visioconférences
Le parcours commence par une visioconférence, de 30 minutes, 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 cliquez sur suivant où naviguer dans un menu, il y a un temps de navigation. Les stagiaires peuvent interagir entre eux, réagir, chater, 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).

ARTIREF
Hôtellerie et numérique

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 maitrise 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 29septembre 2026.