ARTIREF
Hôtellerie et numérique

Programme de la formation FOAD 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 :
- Réaliser un diagnostic de l'e-réputation de son établissement à partir de ses principales fiches et sources d'avis.
- Rédiger des réponses adaptées à différents types d'avis clients en tenant compte du contenu de l'avis, du ton et de l'objectif recherché.
- Appliquer plusieurs stratégies de réponse à une même situation et comparer leur pertinence.
- Identifier les avis pouvant faire l'objet d'un signalement et appliquer la procédure adaptée sur les principaux supports étudiés.
- Mettre en place des outils de veille et définir une méthode de collecte d'avis adaptée à son établissement.
- Structurer les principales procédures et ressources nécessaires à la gestion quotidienne de l'e-réputation de son établissement.

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. 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 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.

Huit heures de formation en ligne sur un LMS (plateforme pédagogique) + une visioconférence de 2 heures.

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) avec une visioconférence synchrone (en direct) pour la clôturer.
Elle se déroule sur une période de 1 mois.
Elle représente 10 heures de formation en ligne, sous forme de MOOC (40 vidéos+), un quiz à la fin de chaque module, une série d'exercices autours le l'art de la réponse (valorisé 2h).
Cette formation n'est pas diplômante et ne conduit pas à une certification professionnelle.

C'est lors de ce distanciel que les "exercices" sont corrigés, que le niveau de la réponse s'élève, que l'on aborde les questions et enjeux liées à la e-réputation.

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 2 heures 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.

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.

Durée et ventilation horaire :

10 h de formation en ligne

- FOAD pour 4h 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
- Visioconférence de clôture pour 2 heures de temps

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 :

Durant leur progression, les stagiaires peuvent interagir entre eux et avec leur formateur, en ligne, au moyen des commentaires contextuels à chaque apport pédagogique (fiche PDF, vidéo, ressources, etc.) et du forum. Le formateur est aussi disponible par mail, téléphone et lors des visio-conférences.

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.

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. 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. Exercice : répondez à un avis positif de votre établissement 15:00
    h. Exercice : répondez à un avis négatif de votre établissement 20:00
    i. Vidéo : Élevez le niveau de la réponse 05:04
    j. Fiche : Les étapes de la réponse
    k. Ressources
    l. Exercices : rédiger 4 réponses au même avis en appliquant 4 stratégies et méthodologies de réponse à chaque fois 60:00
    m. Vidéo : Utiliser ChatGPT pour répondre 11:10
    n. 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 emails 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. Ressources
   g. Quiz

11. Structurer la fonction e-réputation dans l'établissement
   a. Vidéo : Organiser la fonction e-réputation 13:55
   b. Fiche : création de la boite à outils, le cahier e-réputation
   c. Fiches : archive zip avec 35 fiches PDF à personnaliser
   d. Exercice : commencer à créer son cahier e-réputation 60:00

Visioconférence

A la fin du parcours, le stagiaire est invité à s'inscrire à l'une des visioconférences qui aura lieu dans les prochains jours. Plusieurs sessions sont organisées chaque semaine. Une visioconférence rassemble 6 stagiaires au maximum.

Programme de la visioconférence :

- revenir sur le parcours pédagogique, répondre aux questions, préciser des points.
- chaque stagiaire lit les 4 réponses qu'il a rédigé pendant son parcours pédagogique. L'idée est de partager les stratégies de réponses, les styles, les argumentaires de chacun. Le partage est très riche, il est inspirationnel, il conforte, il ouvre les domaines des possibles.
- toutes les réponses sont agrégées dans un doc, chaque stagiaire repart avec de nombreuses réponses, c'est éclairant.

La visioconférence à lieu sur la plateforme de formation (LMS) pour automatiser les feuilles de présence.

Les logs de la visioconférence et les résultats des quiz font preuve d'assiduité auprès de l'OPCO

Justification de l'assiduité

A l'issue de la formation, une attestation de formation est délivrée au stagiaire. Il devra aussi signer la feuille de présence reprenant : les logs de connexion à la plateforme de e-learning, le temps d'exercice et les logs de connexion lors du webinaire. Le total doit représenter 10 heures (le temps est calculé de manière empirique, généralement, les stagiaires font plus de 10h, spontanément).

Prise en charge

Cette formation peut être prise en charge par un OPCO, notamment dans le cadre du plan FNE Formation. Le stagiaire et son entreprise sont responsables de l'assiduité des apprenants. En cas de non prise en charge partielle ou totale pour cause de non-assiduité, alors l'entreprise est redevable du solde auprès de Artiref, SARL JULAUG.

Tarif

Ce parcours est facturé à partir de **400€HT** par apprenant. 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.

Programme mis à jour le 29 septembre 2026.