ARTIREF
Hôtellerie et numérique

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 :
- Identifier les principaux espaces sur lesquels se construit l'e-réputation d'un établissement touristique et expliquer leur rôle.
- Distinguer les principes à appliquer pour répondre à un avis positif, négatif ou litigieux.
- Identifier les situations permettant de signaler un avis et les principales procédures proposées par Google et TripAdvisor.
- Identifier les outils permettant de surveiller, analyser et gérer les avis en ligne de son établissement.
- Distinguer les principales méthodes permettant de solliciter des avis clients après le séjour.
- Identifier les risques et limites liés à la gestion des avis en ligne : faux avis, chantage, manipulation et perte de contrôle de la relation client.

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-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 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 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.

Durée et 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. 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 10 juin 2026.