ARTIREF
Hôtellerie et numérique

Programme de formation Présentiel E-réputation

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

Durée : 14 heures au total 2 jours en présentiel (2 x 7h)

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 la présence et de la réputation en ligne de son établissement.
- Rédiger des réponses adaptées aux avis positifs, négatifs et aux situations sensibles rencontrées par l'établissement.
- Construire une réponse en utilisant une structure, un vocabulaire et des éléments de langage adaptés à la ligne éditoriale de l'établissement.
- Identifier les avis pouvant être contestés ou signalés et choisir la procédure adaptée.
- Définir une méthode de collecte d'avis respectueuse de la relation client et adaptée aux différents moments du parcours client.
- Mettre en place les outils, procédures et documents nécessaires à l'organisation quotidienne de la fonction e-réputation.
- Utiliser les avis clients comme source d'information pour améliorer la relation client, la communication et la commercialisation de l'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. 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
Ateliers pratiques (sur les cas des participants)
Supports visuels, supports pédagogiques pour chaque participant

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.

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 :
Durée du stage : 2 jours (2 x 7 heures).
Généralement de 9h30 à 17h30 avec une pause d'une heure pour le déjeuner. Il est préférable que les stagiaires soient équipés d'un ordinateur portable. La salle doit posséder une connexion à internet wifi pour le formateur et les stagiaires ainsi que d'un vidéoprojecteur.
Les stagiaires devront venir avec leur code d'accès à leurs plateformes de e-reputations (TripAdvisor, Booking, Google, etc.)

Formation disponible en présentiel intra et inter entreprise.
La formation peut avoir lieu chez le client ou dans une salle louée pour l'occasion.

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 :
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.

Tarif :
Ce parcours est facturé à partir 350€HT par apprenants 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).

PARCOURS PRÉSENTIEL

Programme des 2 jours :

Introduction (1 heure)
- La révolution de la conversation, l'e-réputation active
- Définition de l'e-réputation
- Les lieux de l'e-réputation

Gérer la réputation de son établissement (2 heures)
- La nécessité de gérer
- Les bienfaits de la gestion
- L'influence sur les consommateurs
- Répondre à un avis négatif, à un avis positif
- Que faire des avis ?
- Atelier = auditer sa e-réputation, check list

Le cas TripAdvisor (30mn)
- L'interface propriétaire de TripAdvisor
- Le cas TripAdvisor et son mode de fonctionnement
- Les cas de suppression d'un avis
- Avantages/inconvénients, bienfaits et limites

Mieux vendre (1 heure)
- Faire des ventes directes grâce à l'e-réputation
- Les opportunités marketing
- Incitez le partage : quel message, à quelle cible, quand ?
- Les outils de l'e-réputation

Ateliers pratiques (9 heures)

- Les différentes étapes de la réponse
- Le champ lexical, les éléments de langage
- Rédaction de réponses (aux positifs, au vrais négatifs, aux faux négatifs,…)
- Procédures et outils à mettre en place (très pratique !)
- Réalisation du cahier "e-réputation" (30 fiches PDF a personnaliser pour être performant)

Bilan, synthèse :

L'objectif est que l'établissement comprenne et sache utiliser les avis, la conversation, dans ses stratégies (qualité, commerciale, marketing, etc.). Les avis n'auront plus de secret, la rédaction de la réponse sera optimale, les raisons pour faire supprimer un avis seront connues et exploitées. Les stagiaires seront capables de répondre à tous les avis, à retourner la situation à l'avantage du camping, à faire du marketing, à faire de la relation client par les avis/réponses.

Programme mis à jour le 29 septembre 2026.