

Bien gérer ses avis clients et optimiser sa e-réputation

1 jours 7,00 heures

Programme de formation



FORMATIONS ENTREPRISES

RESEAUX SOCIAUX, E-REPUTATION & VEILLE

**BIEN GÉRER SES AVIS CLIENTS ET
OPTIMISER SA E-RÉPUTATION**



Les formations qui envoient du bois by id-rezo



Mise à jour : 21/10/2022

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer ses connaissances sur les fonctionnalités de Google Fiche Etablissement et TripAdvisor.
- Améliorer son niveau de réponse aux avis clients.
- Comprendre la méthodologie et les principaux leviers d'actions qui permettent d'agir efficacement sur sa e-réputation et ses avis client.
- Améliorer ses pratiques en matière de veille.

PROGRAMME DE LA FORMATION

Jour 1 - Matin :

Introduction :

Rappel des enjeux pour les entreprises touristiques au regard du comportement client vis à vis des avis en ligne (chiffres clés et synthèse des dernières études en la matière).

Echanges sur les enjeux pour l'entreprise.

Focus sur les supports où se trouvent les avis client.

Focus sur Google Etablissement et ses différentes fonctionnalités.

Focus sur TripAdvisor et ses différentes fonctionnalités.

Echanges sur les outils de collecte, traitement et diffusion des avis client.

Focus sur les avis clients provenant d'autres sources telles que les distributeurs et les réseaux sociaux.

Echanges.

La gestion des avis client.

La sollicitation des avis client : enjeux et bonnes pratiques.

L'art délicat de la réponse aux avis client :

- Les principes "clés" pour répondre aux avis négatif et mitigé : théorie et pratique sur un cas d'école.
- Mise en situation de réponse à partir d'avis clients réels, concernant les stagiaires (avis transmis au formateur en amont de la formation).
- Echanges.

Jour 1 - après-midi :

La gestion des avis client (suite)

L'utilisation des avis clients dans sa communication : enjeux, bonnes pratiques et exemples inspirants.

Focus sur les "Faux avis" et les campagnes de dénigrements :

- Quelle réponse apporter aux "faux avis" ?
- Quelles démarches mettre en œuvre pour atténuer leur impact, voir les faire supprimer (sur Google Fiche établissement et sur TripAdvisor) ?

Au-delà des avis clients : Surveiller ce qui se dit de son entreprise sur le web.

Intérêt de mettre en place un système de veille simple.

Focus sur les outils de veille indispensables à toute entreprise touristique.

Mise en pratique/démonstration des outils présentés.

PUBLIC VISÉ

- Salarié-e-s ou dirigeants-tes d'entreprises touristiques en charge du marketing et notamment de la réponse aux avis client / gestion de la réputation.

PRÉREQUIS

- Travailler sur le marketing de son entreprise et notamment gérer les avis client.
- Avoir une connexion internet ainsi que les accès aux différents services en ligne utilisés par l'entreprise concernant le marketing.
- Avoir transmis au formateur en amont de la formation 1 avis clients choisis, pour la mise en situation de réponse aux avis client.

MODALITÉS D'ORGANISATION ET DÉLAIS D'ACCÈS

Modalités d'organisation :

Formation pouvant être réalisée en présentiel ou à distance, en petit groupe de 12 maximum

- En présentiel : dans nos locaux (646 rue Marius Petipa 34080 Montpellier) ou dans toute autre salle mise à disposition pour le donneur d'ordre et qui réponde aux exigences de bon déroulement de la formation
- En distanciel : mise à disposition d'une salle de visioconférence permettant de visualiser les supports et outils de formation, de voir et d'entendre le formateur et d'interagir avec lui/elle.

Accès à la formation :

- En Intra : des dates sont proposées tout au long de l'année sur demande, dans des sessions jusqu'à 12 collaborateurs.
- En Inter : les sessions seront confirmées à partir de 6 participants engagés minimum, la session sera confirmée à J-7. Il est toujours possible de rejoindre une session INTER confirmée jusqu'à 48 heures avant la première session.

Matériel pour participer à une session de formation :

- En présentiel : apportez votre ordinateur portable avec chargeur, une connexion Internet wifi sera mise à disposition.
- En distanciel : vous devez disposer d'un ordinateur, d'une connexion Internet haut débit (supportant une séance visio), un casque audio est également recommandé pour plus de confort.
- NB : En fonction de la thématique de la formation, prévoyez les accès aux outils et plateformes de votre entreprise nécessaires depuis votre ordinateur (Google Analytics, Admin CMS, Admin Réseaux Sociaux, compte Google Ads...),

Accueil des personnes en situation de handicap :

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour en savoir plus cliquer ICI ou contactez notre référent handicap.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Support : le formateur/la formatrice utilisera un support powerpoint pour la partie théorique, qui sera transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation
- Outils : le formateur/la formatrice utilisera des outils qu'il/elle aura conçus dans le cadre de ses missions de conseil et de formation. Ils seront au format word, excel ou powerpoint et seront transmis en intégralité aux stagiaires à l'issue de la formation. L'utilisation d'outils en ligne gratuits est également possible.
- Training : les stagiaires seront invités à utiliser durant la formation les méthodes et outils transmis par le formateur/la formatrice
- Bonnes pratiques : des cas réels et concrets seront présentés aux stagiaires pour en analyser les meilleures pratiques pour s'inspirer

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

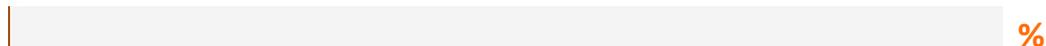
- La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs.
- La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation déjà abordés.

- L'atteinte des objectifs pédagogiques est évaluée à la fin de chaque formation. Cette évaluation est réalisée par l'envoi de deux questionnaires : l'un immédiatement après la fin de la formation, l'autre dans un maximum de 6 mois.
- Suivi/conseil des stagiaires à 6 mois.

VOTRE FORMATRICE OU VOTRE FORMATEUR

Les autres [formateurs-trices](#) Id-rezo

SATISFACTION MOYENNE OBTENUE LORS DE PRÉCÉDENTES FORMATIONS :



Satisfaction moyenne de % obtenue auprès de 0 stagiaires lors des 12 derniers mois.

Cette formation a été suivie par stagiaires soit un taux de retours aux questionnaires de satisfaction de 0%.

NB : Si ce dernier chapitre ne fait apparaître aucune donnée chiffrée, c'est qu'il s'agit d'une nouvelle formation que nous vous proposons et que celle-ci n'a pas encore été évaluée.