Gérer et optimiser l'E-Réputation de son entreprise touristique

2 jours 14,00 heures

Programme de formation



Mise à jour : 23/08/2021

Objectifs de la formation

- Gérer sa réputation sur internet et comprendre les leviers d'action à mettre en place au sein de son entreprise
- Comprendre comment tirer profit des avis client pour enrichir l'expérience client et trouver des idées de contenu pour son ses supports de communication.
- Mettre en place d'un système de veille efficace sur le web pour son ou ses entreprise(s)

Programme de la formation

J1 Matin : Gestion de la E-réputation : principes & enjeux pour son territoire

Panorama des principaux sites et supports influant :
Focus sur les sites d'avis de voyageurs ?

- Comment agir ?
- Pourquoi est-ce crucial pour toute entreprise touristique ?
- Ou sont publiés ces avis clients ?
- Qui sont les gens qui publient des avis sur Internet ?
- Classement et étoiles : les points importants

Quels outils / Pour faire quoi ?

- Focus sur les impacts des avis sur la visibilité de ses contenus
- Focus sur le local Guide

Les faux avis

- Faux avis frauduleux sur Tripadvisor
- Sanctions et applications
- Que dit la jurisprudence ?
- Revue de presse

- Signaler un chantage

J1 Après-midi : Adopter une attitude professionnelle et être pro actif dans ses process

Utiliser les plates formes social de voyage et les supports influants (Facebook Cityguides, recommandation Facebook et Google, Tripadvisor..) et comprendre que la clef n'est plus le type de prestation mais l'ami en réputation

- Les stratégies de communication pour les entreprises;
- Comment inciter client à mettre des avis & être pro actifs

La démarche à mettre en œuvre pour agir professionnellement :

- Prendre contrôle des fiches qui présentent son établissement
- Focus sur Google My Business et Tripadvisor (trucs, astuces et nouveautés)
- Comment optimiser ses fiches Google My Business et Tripadvisor ?
- Bien répondre aux avis
- Les conseils
- Inciter ses bons clients à laisser des avis
- Intégrer directement ses avis
- Soigner ses prescripteurs locaux (OT) pour favoriser sa distribution

Atelier pratique - Prise en main et optimisation de sa fiche Google My Business. Exercice collectif de réponse à un avis. Cas pratique avec technique de réponse. Cas pratique d'intégration de badges Tripadvisor avec un site Jimdo et Wix

J2 Matin : Objectif de la mise en place d'une veille pour son entreprise

Enjeux et perspectives d'une veille pour son entreprise

- Les étapes
- Les typologies de veille
- Confection d'un tableau de bord de veille

Décomposition d'une activité de veille efficace en 5 étapes

- Pour chacun de ces outils : Comment les surveiller ? Comment agir ?
- Ateliers pratiques sur la veille
- Définir le champ d'action de sa veille en termes de mots clés.
- Les commandes Google

Atelier pratique - Atelier pratique de mise en place d'une veille pour son entreprise. Définition de ses mots ou expressions clefs à surveiller. Utilisation par les stagiaires des opérateurs Google pour identifier des sources inlfuantes pour son entreprise

J2 Après-midi : Optimiser sa veille sur son territoire

Focus sur les forums, les blogs et les influenceurs

- Comment les surveiller ?
- Comment agir ?

Méthode pour identifier & utiliser le contenu des internautes (avis, posts, commentaires, UGC,…) comme source d'inspiration de contenu marketing pour son entreprise (atelier)

Paramétrage des principaux outils de veille

- Feedly, hootsuite,...
- La mise en place de tableaux de bords de flux RSS…

Atelier pratique: démonstration et paramétrage des outils en fonction des besoins du professionnel

A noter :
Cette formation s'inscrit dans une logique de tranfert d'information. Elle est traitée comme une « **formation-action » avec près de 30 % du temps consacré à des ateliers pratiques** qui limite la taille du groupe à 8 personnes afin d'assurer un **suivi et du conseil individuel en mode « coaching »**.
Au terme des jours de formation, les stagiaires ont de véritable techniques d'identification et de réponses aux avis.Ils peuvent conseiller leurs socio pro sur les bonnes techniques à appliquer de travailler collectivement sur la notoriété de leur entreprise. Ils disposent d'un tableau de bord de veille sur leur destination et peuvent enrichir du contenu à l'aide des avis repérés. .
Les stagiaires bénéficent de temps de travail avec restitution collective notamment notamment sur la réponse à un avis. Les réponses sont discutés en groupe afin d'apprehender les techniques du formateur.

Public visé

Dirigeants-tes d'entreprises touristiques : hôtellerie/hébergement ; camping/hôtellerie de plein air ; agence réceptive ; prestataires de loisirs...

- Direction Générale
- Direction/Responsable Marketing
- Direction/Responsable Promotion / Communication
- Direction/Responsable Commerciale
- Collaborateurs-trices en charge du marketing
- Porteurs-euses de projet touristique
- Chargé de la communication
- Responsables/animateurs de réseaux professionnels/filières

Prérequis

- Sensibilité forte aux métiers du marketing et de la communication touristique
- Contribuer régulièrement au contenu de son site web

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 heure 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

Arnaud MAES

Consultant Ia & Tourisme

Arnaud MAES

Consultant en Tourisme (Id-Rezo) & Stratégies Digitales | Expert IA et digital marketing | Professeur des Universités Associé, Directeur du Master 1 et 2 Marketing du sport & des loisirs à l'Université de Montpellier (Montpellier Management) & Formateur en Innovation Touristique

Titulaire d'un doctorat consacré aux social médias à l'Institut d'Études Politiques d'Aix-en-Provence et d'un master canadien en loisir et développement touristique, Arnaud MAES accompagne depuis plus de 25 ans les professionnels du tourisme dans leur transformation digitale.

Son parcours l'amène à intervenir auprès de destinations touristiques, offices de tourisme, CCI, chambres de métiers, fédérations professionnelles, entreprises touristiques et acteurs institutionnels. Il les conseille, les forme et les accompagne sur leurs enjeux de visibilité, de stratégie social media, de SEO, d'e-réputation, de contenus web et, plus récemment, d'intégration des IA génératives dans leurs pratiques métiers.

Son approche repose sur un équilibre entre vision stratégique, pédagogie et solutions concrètes. Il s'attache à rendre les outils digitaux et l'intelligence artificielle accessibles, utiles et directement opérationnels pour les professionnels, notamment dans la création de contenus, l'optimisation de la visibilité en ligne, l'animation des réseaux sociaux, la gestion des avis clients ou encore l'amélioration des fiches SIT.

Ses sujets de prédilection : la visibilité des acteurs touristiques sur Google et les moteurs conversationnels, les stratégies social media, les animateur IA de territoire, le marketing de contenu, l'usage pragmatique de l'IA générative, ainsi que l'innovation digitale appliquée aux entreprises et destinations touristiques.

✉️ arnaud.maes.consulting@gmail.com

Les autres formateurs-trices Id-rezo

SATISFACTION MOYENNE OBTENUE LORS DE PRÉCÉDENTES FORMATIONS :

0%

Satisfaction moyenne de 0% obtenue auprès de 0 stagiaires lors des 12 derniers mois.
Cette formation a été suvi par stagiaires soit un taux de retours aux questionnaires de satisfaction de 0%.

NB : Si ce dernier chapître 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.