



MAÎTRISER LA E-REPUTATION DE SON ÉTABLISSEMENT ET LES AVIS CLIENTS

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Comprendre les enjeux de la e-réputation et des avis clients pour votre établissement. Analyser la e-réputation de votre établissement. Savoir mettre en place une veille efficace. Maîtriser et valoriser son image de marque sur internet. Gagner en visibilité grâce au avis clients sur Google, Facebook, Tripadvisor, etc... Savoir identifier les actions pertinentes à mettre en place pour travailler sa e-reputation (partenariats, influenceurs, etc...) Maîtriser les bonnes réponses à apporter aux critiques sur Internet.

CONTENU DU PROGRAMME

PARTIE 1

Objectif: Comprendre les enjeux pour son établissement de la e-reputation et des avis clients sur internet

- Les grandes évolutions digitales et les nouvelles habitudes de consommation et les tendances de social selling (via les réseaux sociaux).
- Les impacts de la e-reputation. Audit de la e-reputation de votre établissement. Mise en place d'une veille efficace sur internet.
- E-réputation et personal branding : comment se rendre visible tout en se protégeant.

PARTIE 2

Objectif: Booster la visibilité de votre établissement et mettre en place une stratégie de e-réputation

- Savoir sur quels outils investir en fonction de sa cible, de ses objectifs et de ses moyens.
- Les incontournables : le site web, Google Maps, Facebook, Tripadvisor, etc...
- Les Pages Jaunes : les différentes options proposées et les pièges à éviter.
- Savoir mettre en place des partenariats avec des influenceurs.

PARTIE 3

Objectif: Savoir suivre la e-réputation de votre établissement et mettre en place des tableaux de performance

- Savoir monitorer son e-réputation et être capable de mettre en place un plan d'actions répondant à des objectifs de notoriété.
- Savoir analyser ses actions et mesurer ses retours.

PARTIE 4

Objectif: Savoir comment réagir en cas de critique, crise ou de bad-buzz

- Anticiper une crise pour mieux y répondre.
- Savoir répondre aux critiques .
- Exemples de bad-buzz gérés (plus ou moins correctement) par les community manager

Durée & Tarif

1 jour – 7 heures

INTER : prix catalogue /pers.
INTRA : nous contacter

Modalités et délais d'accès

Formation en présentiel
(disponible en FOAD – nous contacter)

INTER : possibilité d'inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation
INTRA : nous contacter

Public visé

Toute personne chargée de la communication externe de l'établissement ou de la commercialisation sur internet et les réseaux sociaux

Pré requis

Compréhension du français
Test de positionnement initial

Lieu

ASFOREST ou en entreprise
Disponible en FOAD

Dates de session

Voir catalogue

METHODES MOBILISÉES ET MODALITES D'ÉVALUATION

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mises en situation, jeux de rôle...) permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances.
- Réalisation d'un quizz/QCM d'évaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du support de formation sur clé USB

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

