

Le choix d'un hébergement ou d'une activité touristique est influencé par les avis et les partages de vos clients. Les susciter efficacement & les gérer est un enjeu majeur pour votre activité : vous pouvez en faire un atout commercial pour votre entreprise. Vous souhaitez savoir comment développer des avis positifs et des partages, agir et répondre en cas d'avis négatif, les exploiter pour optimiser votre offre et votre communication : autant de questions qui seront travaillées avec vous au cours de cet atelier opérationnel.



#### Public et pré-requis :

Partenaire : **Mayenne Tourisme**

- Public : Prestataires et professionnels du tourisme / priorité d'inscription aux professionnels de la Mayenne
- Pré-requis : Être présent sur le web / avoir des connaissances de base de l'utilisation d'Internet et des réseaux sociaux



**Durée** : 7h00 de formation en présentiel



**Date et lieu** : Jeudi 31 mars 2022 : 09h00-17h30 (nouvelle date)  
Laval



**Formateur** : Françoise CLERMONT – CoManaging



**Effectif maximum** : 12 participants (7 minimum)



**Accessibilité** : nous contacter pour toute problématique d'adaptation à un handicap.



**Tarif par participant** : 90€ HT / 108 € TTC



#### Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

1. Identifier les enjeux de la gestion des avis pour son entreprise
2. Susciter les avis & commentaires, les partages et développer les avis positifs
3. Agir et répondre de manière constructive en cas d'avis négatif
4. Savoir exploiter le contenu des avis dans vos démarches qualité et votre communication

### Programme détaillé

#### **MATIN : 09h00 à 12h30**

##### **Partie 1 – Nouveaux comportements des consommateurs touristes = enjeu des avis & des partages des clients**

- Le développement des partages de photos sur les réseaux sociaux : Facebook, Instagram et leur impact en phase d'inspiration
- L'importance des avis consommateurs dans les processus de décision et d'achat
- La notion d'engagement et implication client

*Atelier individuel et collectif : avis & partages des clients = quels enjeux pour votre entreprise ?*

##### **Partie 2 – Être actif = construire et gérer son e-réputation**

- On ne contrôle pas son e-réputation, on la construit et on la gère : des exemples
- Véracité et qualité des avis :
  - o La normalisation des avis clients
  - o La notion de tiers de confiance
- La législation et la e-réputation : points clés à connaître
- Comment gérer ma e-réputation ? : l'e-réputation passive et l'e-réputation active
- Suivre et analyser sa présence en ligne (e-réputation passive) : tableau de suivi, qualité des informations (textes et visuels), outils de veille

*Atelier pratique individuel et binôme : faire un 1<sup>er</sup> repérage de sa présence en ligne à l'aide d'un tableau de suivi*

##### **Partie 3 – Susciter des avis et partages, développer les avis positifs**

- Choisir les sites et réseaux pertinents
- Bien utiliser Google My Business, Tripadvisor, Facebook, Booking
- Susciter les avis & développer les avis positifs pendant et après le séjour/l'activité : tour de piste des actions & outils
- Susciter les photos & vidéos partagées par vos clients ?

*Atelier individuel : formalisation des premières étapes d'un plan d'action*

**APRES-MIDI : 14h00 à 17h30**

**Partie 4 – Répondre aux avis & commentaires**

- L'enjeu des réponses (transparence & respect des clients, réassurer les clients potentiels)
- Doit-on répondre à tous les avis ?
- Peut-on faire supprimer les avis ?
- Comment répondre aux avis négatifs sur des sites d'avis ? (5 recommandations en cas d'avis négatif, formalisation selon les cas de figure, illustration et fourniture d'un petit mémo)
- Comment répondre sur Facebook ?

*Atelier individuel : rédiger des réponses aux avis et commentaires (à partir d'avis et témoignages réels sur leur établissement ou, en cas d'absence d'avis, sur des cas pratiques proposés par le formateur)*

*Mise en commun*

**Partie 5 – Exploiter & valoriser les avis & les partages**

- Repérer ses points forts & ses points faibles, accroître la satisfaction client
- Travailler ses contenus textes et visuels grâce aux avis clients
- Valoriser les avis & les partages de vos clients : quels techniques et outils simples ?
- S'organiser : les points clés à prévoir

*Atelier individuel : pistes d'action à mettre en œuvre dans les 6 mois*

**BILAN de la formation & ÉVALUATION des acquis :**

- Jeu de questions/réponses
- Les points clefs à retenir
- Tour de table à chaud

**Méthodes, moyens et outils pédagogiques**

**Méthodes**

- Informative : apport de concepts, méthodes et outils illustrées (bonnes pratiques), partage d'expériences
- Active et participative : appropriation par des ateliers individuels et collectifs, analyse collective, pistes d'actions

**Moyens**

- Questionnaire préalable
- Plusieurs activités sont prévues : identification de ses enjeux / analyse de sa présence en ligne / réponse aux avis / piste d'action à mettre en œuvre

**Outils**

- Fiches de travail pour les exercices, support de formation
- Travail de recherche sur Google, présentation d'outils

**Mise à disposition de supports pédagogiques**

- Fiches de travail et d'analyse à remplir en séance
- Support de cours au format PDF envoyé après la formation, avec des liens et ressources complémentaires

**Matériel recommandé**

- Un ordinateur portable et son chargeur

**Évaluation des acquis : Une évaluation en 2 parties**

- Un tableau d'évaluation des acquis par objectif pédagogique rempli par le formateur à partir des exercices et travaux personnels réalisés
- Une auto-évaluation du stagiaire (avec une dizaine de critères remplis avec comparaison avant/après).

**Évaluation de la satisfaction**

Un questionnaire à chaud à remplir en ligne par le participant en fin de session (questionnaire obligatoire)

**Suivi à 6 mois**

Un questionnaire sur l'impact de la formation auprès des participants et de leur entreprise sera réalisé via un questionnaire en ligne.

**Contact :** [contact@academie-etourisme-paysdelaloire.fr](mailto:contact@academie-etourisme-paysdelaloire.fr) / CoManaging - 06 64 24 91 07 / <http://academie-etourisme-paysdelaloire.fr>

*Les mesures de précautions sanitaires en vigueur au moment de la formation seront observées.*