

# E-reputation : transformer les avis clients en outil de vente



## INTRODUCTION

Comment le cybertouriste recherche aujourd'hui de l'information sur internet et sur le mobile  
L'importance grandissante de l'avis client dans le choix d'un produit touristique

## LA E-RÉPUTATION

Définition et Chiffres de l'e-réputation  
Comment être à l'écoute du web : les outils de veille à utiliser par l'établissement

## LES AVIS DES INTERNAUTES SUR LE WEB

Panorama des sites d'avis dans le secteur du voyage / hôtellerie / tourisme  
L'importance des avis dans l'acte d'achat  
Etudes du fonctionnement des sites d'avis (Tripadvisor, Vinivi, Zoover, Holiday Check, Yelp,...)

## COMMENT ÊTRE PRÉSENT SUR LES SITES D'AVIS ?

L'utilisation des comptes pro des sites d'avis  
Les différents services que proposent les sites d'avis pour faire la promotion de l'établissement :  
Coordonnées de l'établissement, Ajout des photos, Page FAQ, etc...  
Cas pratiques avec les établissements des participants

## COMMENT UTILISER CES SITES D'AVIS DANS SA COMMUNICATION ?

Comment récupérer plus d'avis clients  
Comment répondre aux avis positifs et négatifs (ce qu'il faut faire et ne pas faire)  
Communiquer sur ses avis sur son propre site (widget), sur ses réseaux sociaux, ...

## OBJECTIFS

Transformer les commentaires clients en outil de vente et de fidélisation  
Utiliser les avis pour dialoguer avec les clients et créer de la confiance

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## PUBLIC

TPE/PME du tourisme et plus particulièrement hôtels, restaurants

## METHODES PEDAGOGIQUES

### AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

### PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives  
Mises en pratique (70%), échanges (20%) et apports théoriques (10%)  
Elaboration de son plan d'actions personnalisé

### APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Rappels de contenu envoyés par mail  
Suivi post-formation

## RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

## EVALUATION

### Evaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle..

### Evaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire.  
Synthèse fin de stage du formateur

## VALIDATION

Attestation de fin de formation  
Attestation de présence

## MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

## Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...