



PROGRAMME DE FORMATION

Gérer sa e-réputation

Objectifs de la formation

- Comprendre l'importance de la gestion de son image sur internet
- Comprendre l'enjeu des échanges sociaux pour la commercialisation
- Apprendre à surveiller, contrôler, suivre et répondre aux avis laissés par les internautes
- Organiser une veille régulière

Programme

MODULE 1 Définition et présentation

- Définitions de l'identité numérique et de la E-réputation
- L'impact de la prise de parole de l'internaute
- E-réputation et process de réservation

MODULE 2 Comprendre et évaluer sa E-réputation

- Retours d'expérience des voyageurs : les prescripteurs, ambassadeurs et détracteurs
- Valoriser sa marque et son image avec les médias sociaux
- Comment donner la parole à ses clients
- Les principaux outils de suivi
- Gérer sa fiche sur tripadvisor

MODULE 3 Les avis en ligne

- Principaux sites d'avis en ligne
- Tripadvisor : comment bien l'utiliser pour mieux vendre
- Tripadvisor : Gérer sa fiche et répondre aux avis
- Les faux avis : les détecter, les dénoncer et protéger son image
- Le chantage aux avis : ne pas se faire prendre au piège
- Les aspects juridiques et les nouvelles normes Afnor

MODULE 4 Les réseaux sociaux

- Les enjeux des réseaux sociaux pour les acteurs économiques du tourisme
- Stratégie social média : perte de temps ou réelle valeur ajoutée ?
- Bad buzz et social bashing

MODULE 5 Etude de cas

- Analyse de la E-réputation des participants et préconisations
- Tourisme et E-réputation : les tops et les flops
- Le community management

MODULE 6 Réaliser une veille efficace

- Méthodologie et techniques de veille
- Les principaux outils de veille



Méthodes et supports

Apport théorique
Etude de cas
Exercices pratiques/mises en situation (PC portable nécessaire)
Support pédagogique

ÉVALUATION

Questionnaire de positionnement et de recueil des attentes en amont de la formation
Questionnaire de satisfaction des stagiaires
Evaluation individuelles des acquis
Formation sanctionnée par une attestation de formation

Public

Tout public

Prérequis

A minima disposer d'un site web

Durée

1,00 jour(s)

7:00 heures