

# FORMATION PRATIQUE E-TOURISME ½ journée, journée

## APPRENDRE A GERER SA E-REPUTATION

Comment transformer les avis de vos clients en outils de vente ?

### Objectifs :

Transformer les commentaires clients en outils de vente et de fidélisation, utiliser les avis des voyageurs pour dialoguer avec vos clients, créer de la confiance.

### Cibles :

La formation s'adresse aux TPE/PME du tourisme et plus particulièrement aux hôtels, restaurants.

### Méthodologie :

A partir des comptes pro des sites d'avis (Trip advisor, Vinivi, Zoover, ...), comment utiliser un widget dans sa communication, comment mettre en place un questionnaire pour récupérer des avis, ...

### Tarifs :

650 € HT pour le module ½ journée  
1000 € HT pour le module de la journée  
Frais de déplacement et de repas en sus.

### Programme de la formation :

#### A / La e-réputation

- Définition de l'e-réputation
- Pourquoi il est important de savoir ce que l'on dit de votre établissement sur internet
- Comment le voyageur (le cybertouriste) recherche aujourd'hui de l'information sur internet et sur le mobile

#### B / Les avis des internautes sur le web

- Panorama des sites d'avis dans le secteur du voyage
- L'importance des avis dans l'acte d'achat
- Etudes des sites suivants (Tripadvisor, Trivago, Vinivi, Zoover, Holiday Check)

#### C / Comment être présent sur les sites d'avis ?

- Le principe et fonctionnement des comptes pro des sites d'avis
- Les différents services que proposent ces sites d'avis : Coordonnées de l'établissement, Ajout des photos, Page FAQ, ...
- Cas pratiques

#### D/ Comment utiliser ces sites d'avis dans sa communication ?

- Comment récupérer davantage d'avis de ses clients
- Comment répondre aux avis (ce qu'il faut faire / ne pas faire)
- Communiquer sur ses avis sur son propre site, sur ses réseaux sociaux, ...



### Contact formateur :

**Rodolphe Delaunay** – 06.14.55.07.66 [rodolphe@fmc-newtech.com](mailto:rodolphe@fmc-newtech.com)

Organisme de formation enregistré sous le numéro 1175 45820 75