

FAIRE DES AVIS CLIENT UN ATOUT POUR VOTRE ÉTABLISSEMENT

Comment répondre aux avis ?

GRC2

78% des touristes qui préparent leurs vacances sur Internet regardent les avis clients et les 2/3 les prennent en compte pour faire leur choix d'établissement. Gérer efficacement vos avis est donc un enjeu majeur pour votre activité.



Public et prérequis

- **Public** : Prestataires et professionnels, organismes de tourisme et territoires
- **Prérequis** : Aucun



Durée : 1 jour - 7 heures



Intervenant : Françoise Clermont



Effectif : de 7 à 12 participants



Objectifs pédagogiques

- **Comprendre** les enjeux de la gestion des avis et connaître les principes clés de l'e-réputation
- **Savoir susciter** les avis et commentaires et développer les avis positifs
- **Savoir agir** et répondre de manière constructive en cas d'avis négatif
- **Savoir exploiter** le contenu des avis dans vos démarches qualité et votre communication



Programme détaillé

MATIN

- 1. Nouveaux comportements des consommateurs touristes, enjeu des avis clients**
 - L'importance des avis consommateurs dans les processus de décision et d'achat
 - Vérité et qualité des avis (normalisation, partage des avis)
- 2. Être actif : Qu'est-ce que l'e-réputation ?**
 - On ne contrôle pas son e-réputation, on la construit et on la gère
 - La législation et la e-réputation : les recours juridiques
 - Qui crée votre e-réputation ? Par quels médias ?
 - Comment suivre et gérer votre e-réputation ?

Atelier
- 3. Susciter des avis et des témoignages et développer les avis positifs**
 - Choisir les sites et réseaux pertinents : panorama des principaux sites d'avis en ligne
 - Bien utiliser Tripadvisor
 - Susciter les avis et témoignages et développer les avis positifs
 - Susciter les photos et vidéos et les partages des clients

Atelier



FAIRE DES AVIS CLIENT UN ATOUT POUR VOTRE ÉTABLISSEMENT

Comment répondre aux avis ?

APRÈS-MIDI

4. Répondre aux avis et commentaires

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

Atelier

5. Exploiter les avis et témoignages dans vos démarche Qualité et dans votre communication

- Valoriser les avis et témoignages : quels techniques et outils simples à adopter ?
- Repérer vos points forts et vos points faibles
- Se donner des challenges
- Travailler vos contenus textes et visuels grâce aux avis clients
- S'organiser : les points clés à prévoir

Atelier



Supports pédagogiques

- Un questionnaire préalable
- Book pédagogique fourni sur papier en début de cours, des trames de travail à remplir en séance
- Support de cours au format PDF envoyé après la formation avec des liens cliquables, annexe (liens vers des outils ressources)



Matériel recommandé pour les participants

Venir avec votre ordinateur portable ou votre tablette



Évaluation

Autoévaluation des acquis et attestation de formation envoyée après la formation



Tarif

90 € HT / 108 € TTC (prise en charge possible par votre OPCA)



Date et lieu

Voir le calendrier sur le site de [L'Académie eTourisme](https://www.academie-etourisme-paysdelaloire.fr)

Information et inscription :

www.academie-etourisme-paysdelaloire.fr

Pour toute question sur les formations :

✉ contact@academie-etourisme-paysdelaloire.fr