

# Faire des avis clients des atouts pour sa destination

Perpignan

## Dates et durée de la formation

**Durée** : 2 jours

**Date(s)** :

4 février, 5 février 2019 (Nombre total d'heures de formation : 14)

## Public cible

Conseillers en séjours

## Objectifs

- Connaître les principes clés de l'e-réputation
- Intégrer l'e-réputation dans la stratégie globale de la destination touristique
- Comprendre et connaître l'écosystème e-réputation de la destination
- Apprendre à organiser une veille de sa e-réputation
- Savoir analyser et valoriser l'image de son activité en ligne
- Planifier et structurer sa réactivité en situation de crise
- Savoir susciter l'engagement de ses clients à laisser avis et commentaires et à partager photos et vidéos
- Engager les partenaires privés dans une stratégie territoriale de e-réputation
- Savoir repérer ses ambassadeurs pour saisir des opportunités de co-construction d'offres avec ses clients

## Intervenants

**Sébastien Gonzalez**

Consultant etourisme, Formateur professionnel et universitaire, Envol Digital

## Contenu de la formation

- Connaître le visiteur internaute d'aujourd'hui et prendre conscience de sa manière de s'informer et de consommer le tourisme
- Entrons dans le vif du sujet, définissons le contours de l'e-réputation et ses enjeux
- Bien déterminer les mots clés les plus pertinents de son offre et de sa destination
- Savoir faire une veille de sa e-réputation
- Savoir élaborer un tableau de bord et de suivi de sa e-réputation
- La destination, comme tout prestataire touristique, doit inclure un volet e-réputation dans sa stratégie de promotion touristique
- Savoir maîtriser sa e-réputation et avoir les arguments nécessaires pour convaincre ses prestataires
- Exercices pratiques de réponses aux avis clients, dans diverses situations
- Savoir capitaliser sur les avis clients reçus et entamer un plan de bataille pour sensibiliser ses prestataires sur la question de l'e-réputation
- Savoir réagir en cas de communication de crise
- Anticiper et mettre en place une stratégie anti-crise

● **Nombre de personnes** : 12

● **Code action** : 21299