



crews

Where you belong

FORMATION

E-reputation & Tourisme

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux de l'e-réputation et son impact sur l'industrie du tourisme
- Identifier les plateformes et outils essentiels pour surveiller et analyser son image en ligne
- Appliquer des stratégies efficaces pour gérer les avis et améliorer son e-réputation
- Anticiper et gérer les crises pour protéger et renforcer son image numérique

DURÉE DE LA FORMATION

1 jour (7 heures)

PUBLIC VISÉ

Professionnels du tourisme, du marketing touristique et de la relation client

PRÉ-REQUIS

Aucun

DÉLAIS D'ACCÈS

Admissibilité sur dossier et échange avec l'équipe Experience : réponse sous 48 heures

TARIF

- Formation inter-entreprise : 890 euros HT par personne
- Formation intra-entreprise / sur mesure : sur devis

Crews Education

3 rue Lac du Mont-Cenis, BP 70408, 73370 Le Bourget du Lac

Tél : 04.80.81.94.50 - Email : contact@crews-education.com

Site Web : www.crews-education.com



crews

Where you belong

PROGRAMME DÉTAILLÉ

- Les bases de l'e-réputation
 - Définition et enjeux de l'e-réputation dans le tourisme
 - Influence des avis et commentaires sur la prise de décision des clients
 - Exemples concrets d'impacts positifs et négatifs sur l'image d'une entreprise
- L'e-réputation appliquée au tourisme
 - Présentation des plateformes clés (Google, TripAdvisor, Booking, réseaux sociaux)
 - Analyse des comportements des consommateurs face aux avis en ligne
 - Études de cas : succès et échecs en gestion de l'e-réputation
- Les outils et méthodes de gestion de l'e-réputation
 - Outils de veille et de surveillance (Google Alerts, Mention, Hootsuite, etc.)
 - Techniques pour encourager et gérer les avis clients
 - Rédaction de réponses adaptées aux avis positifs et négatifs
- La gestion des crises et l'optimisation de l'image en ligne
 - Stratégies de communication pour prévenir et gérer un bad buzz
 - Plan d'action en cas de crise et gestion des commentaires négatifs
 - Création de contenus positifs et renforcement de la présence en ligne

Crews Education

3 rue Lac du Mont-Cenis, BP 70408, 73370 Le Bourget du Lac

Tél : 04.80.81.94.50 - Email : contact@crews-education.com

Site Web : www.crews-education.com



crews

Where you belong

DÉBOUCHÉS, PASSERELLES ET SUITES DE PARCOURS

À l'issue de la formation, les apprenants pourront gérer et optimiser l'e-réputation d'un établissement touristique, en appliquant des stratégies adaptées sur les plateformes en ligne. Ils pourront également approfondir leurs compétences en marketing digital et communication pour renforcer leur expertise dans le secteur du tourisme.

MÉTHODES, MOYENS PÉDAGOGIQUES ET ENCADREMENT

- Animation des formations par des professionnels en activité
- Méthodes pédagogiques variées et dynamiques
- Encadrement individuel par l'équipe Experience

MOYENS POUR SUIVRE LA FORMATION

- Suite d'outils technologiques performants : Google Workspace for Education, Edusign...
- Cas pratiques sur des situations réelles d'entreprises en lien avec le secteur visé

MOYENS D'ÉVALUATIONS

- Évaluation des acquis en fin de formation via un quizz ou un rendu de projet

RÉSULTATS ET INDICATEURS DE PERFORMANCES

La première promotion d'apprenants préparant cette formation ne l'a pas encore achevée. Les résultats seront mis à jour à cette échéance.

- Taux de satisfaction en fin de formation : NA
- Taux d'assiduité : NA

ACCESSIBILITÉ

Accessibilité des personnes en situation de handicap, RQTH, ou difficultés particulières, nous contacter pour organiser un entretien et vous proposer un programme adapté à vos besoins : handicap@crews-education.com

Accessibilité des publics internationaux, nous contacter : international@crews-education.com

CONTACTS

- Par téléphone : +33(0)4 80 81 94 50
- Par WhatsApp : +33(0)7 56 10 93 20
- Par email : contact@crews-education.com

Crews Education

3 rue Lac du Mont-Cenis, BP 70408, 73370 Le Bourget du Lac

Tél : 04.80.81.94.50 - Email : contact@crews-education.com

Site Web : www.crews-education.com