crews
Where you belong

FORMATION
E-Reputation & Hôtellerie

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre l'impact de l'e-réputation sur l'image et l'attractivité d'un établissement hôtelier
- Maîtriser les stratégies et bonnes pratiques pour gérer et améliorer son e-réputation
- Utiliser les outils de veille et d'analyse pour surveiller et répondre aux avis clients
- Anticiper et gérer les crises pour protéger et renforcer son image en ligne

DURÉE DE LA FORMATION

1 jour (7 heures)

PUBLIC VISÉ

Professionnels de l'hôtellerie, du marketing 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 / sur mesure : sur devis

PROGRAMME DÉTAILLÉ

- Les bases de l'e-réputation
    - Définition et enjeux de l'e-réputation dans l'hôtellerie
    - Influence des avis clients et commentaires en ligne
    - Exemples d'impacts positifs et négatifs sur un établissement
- L'e-réputation appliquée à l'hôtellerie
    - Présentation des plateformes clés (Google, TripAdvisor, Booking, réseaux sociaux)
    - Analyse des comportements des clients face aux avis en ligne
    - Études de cas : succès et erreurs 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
    - Stratégies de communication et gestion des crises en ligne

DÉBOUCHÉS, PASSERELLES ET SUITES DE PARCOURS

À l'issue de la formation, les apprenants pourront occuper des postes liés à la gestion de l'e-réputation dans le secteur de l'hôtellerie, en mettant en place des stratégies pour optimiser l'image en ligne des établissements. Ils pourront également poursuivre leur formation pour approfondir leurs compétences en marketing digital et communication dans le secteur hôtelier.

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

MOYENS D'ÉVALUATIONS

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

RÉSULTATS ET INDICATEURS DE PERFORMANCES

- 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