

# AMÉLIORER SA E-RÉPUTATION ET SA VISIBILITÉ SUR LE WEB

Marketing Digital



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de gérer la mise en valeur de la société en ligne et sur les réseaux.



## COMPÉTENCES VISÉES

- Identifier et comprendre le fonctionnement du web 2.0
- Gérer l'e-réputation de son entreprise et les sites d'avis consommateurs
- Maîtriser les mécanismes de base des principaux réseaux sociaux
- Définir une stratégie de présence sur les réseaux sociaux spécifiques au secteur de l'hôtellerie-restauration



## PÉDAGOGIE

### ► Méthodes

- La journée est interactive, le formateur crée les conditions où chacun peut s'exprimer et écouter.
- La formation propose, entre autres, les éléments suivants :
  - Échanges personnalisés avec le formateur;
  - Partage d'expériences;
  - Jeux de rôles et mises en situation;
- Apprentissage en ligne possible (sur demande).

### ► Documents

Support pédagogique reprenant les protocoles et l'ensemble des points examinés remis au participant à l'issue de la formation.



**CELESTRA**

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE

14h

12 personnes maximum

Formation Intra-entreprise  
aux dates de votre choix

Formation inter-entreprises  
près de chez vous

Merci de nous consulter  
pour les tarifs intra et inter



### Prérequis

- Lecture, écriture, compréhension du français
- Pratique d'internet

### Personnel concerné

Professionnel de l'hôtellerie restauration, amené à gérer le développement sur internet.



## PROGRAMME

### ► INTRODUCTION

- Comprendre les enjeux du web 2.0 pour le tourisme  
Dynamisme du secteur du tourisme sur Internet
- Émergence du mobile et des tablettes
- Montée en puissance de la réalité augmentée
- Évolution des comportements des internautes
- Connaître les principes du référencement naturel & payant

### ► LA E-RÉPUTATION D'UNE ENTREPRISE AUJOURD'HUI

- Définition
- Consommateurs
- Collaborateurs (ambassadeurs de votre entreprise)
- Sites d'avis et de notation (Tripadvisor, Trivago, Booking, etc.)
- Sites de réservation, les OTA : Booking , Expédia, etc.

### ► GÉRER LA E-RÉPUTATION D'UNE ENTREPRISE

- Panorama des outils gratuits et payants des outils de veille (Google Alertes, etc.)

### ► RÉPONDRE AUX SITES D'AVIS EN LIGNE

- Communiquer et renforcer sa visibilité :notoriété
- Maîtriser ou reprendre le contrôle de son image
- Les avantages d'une présence sur les sites d'avis
- Répondre aux commentaires notamment aux sites d'avis Tripadvisor
- Bénéficier des recommandations clients
- Fidéliser ses clients Améliorer la qualité de service

### ► BÂTIR UNE STRATÉGIE DE PRÉSENCE SUR LE WEB ET LES RÉSEAUX SOCIAUX

- Définir les objectifs pour renforcer sa visibilité/notoriété
- Définir les cibles et leurs attentes
- Quels réseaux choisir : Facebook, Twitter, Pinterest, Instagram, LinkedIn et You tube, etc.

### ► PANORAMA DES PRINCIPAUX RÉSEAUX SOCIAUX PERTINENTS DANS LE DOMAINE DE L'HÔTELLERIE RESTAURATION & LE TOURISME

- Quels contenus diffuser (jeux, concours, image, etc.)
- Générer du trafic

SUITE PROGRAMME



# CELESTRA

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE

### Financement

Possibilité de prise en charge par les OPCO et le compte CPF.

Merci de nous consulter pour plus d'informations.

### Inclusion et handicap

Si vous rencontrez des difficultés, merci de nous contacter.

### Nos domaines de formation

- Hygiène - Sécurité - Prévention
- Efficacité professionnelle
- Compétences transverses (Leadership – Management...)
- Informatique et marketing
- Développement personnel
- Formations spécifiques métier

### Nos spécificités

- Formation sur mesure possible
- Présence nationale
- Accompagnement à la constitution de vos dossiers de financement.

### Nous contacter

01 45 49 99 46

[contact@celestra-formation.fr](mailto:contact@celestra-formation.fr)

[celestra-formation.fr](http://celestra-formation.fr)

## ► MISE EN PRATIQUE

- Facebook
- Création d'une page, profil, faire vivre sa page, prendre la parole
- Bien comprendre son fonctionnement pour l'utiliser efficacement
- Les stratégies efficaces en terme de contenu, simulation de publication
- Faire de la publicité sur Facebook
- Générer des réservations
- E-reputation
- Travail en sous-groupe sur les réponses aux avis positifs & négatifs
- Diagnostic avec Google

## ► CONCLUSION & BILAN

- Synthèse et plan d'action personnalisé



## MODALITÉS D'ÉVALUATION

### Condition d'évaluation

- Evaluation théorique et pratique pendant et à l'issue de la formation par les moyens suivants :
  - Mises en situation professionnelles évaluées et commentées par le formateur;
  - Questionnement oral par le formateur;
  - Test final à l'issue de la formation.

### Validation

Attestation de fin de formation individuelle délivrée par CELESTRA.



**CELESTRA**

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE



*Former est bien plus  
que de dire un savoir,  
le défi est de le  
transmettre.*

### Nous contacter

01 84 74 01 50

[contact@celestra-formation.fr](mailto:contact@celestra-formation.fr)

[celestra-formation.fr](http://celestra-formation.fr)