

AVIS ET PARTAGES CLIENTS : UN ATOUT POUR L'ACTIVITÉ DES PROFESSIONNELS



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Prendre connaissance d'avis clients et les analyser : "sous toutes les formes !", vidéos / témoignages, partages, commentaires, ...
- Mesurer l'impact des avis clients pour une entreprise
- Identifier les bénéfices pour l'entreprise
- Savoir répondre aux avis clients positifs et négatifs

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Atelier collectif : Jeu de rôles, groupe "clients" et groupe "entreprise"
- Atelier individuel analyse d'avis

OUTILS

Vidéo, Powerpoint, table ronde, papiers, stylos, sites internet, Réseaux sociaux



Public : professionnels du tourisme en Bourgogne-Franche-Comté

Effectif : 4 à 12 bénéficiaires



Modalités de formation : présentiel

Lieu : région BFC



1 journée de 7 heures + 1/2 journée de 3 heures 30

PRÉREQUIS



- Bonne utilisation de l'informatique
- Bonne utilisation de Teams (pour les formations à distance)
- Bonne utilisation / bases Internet
- Adresse mail valide
- (Beaucoup de) motivation !!!

MÉTHODE D'ÉVALUATION

L'atteinte des objectifs sera évaluée par un quizz d'évaluation des connaissances (initial) et une évaluation finale.

MODALITÉS D'ACCÈS

Cette formation est organisée en fonction des demandes.

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Nous consulter au préalable, nous envisagerons l'accès et les adaptations éventuelles.

Dates :

8 et 10 fév. > Auxerre

Le planning de formation est communiqué à titre prévisionnel : merci de nous contacter afin d'obtenir des renseignements sur les calendriers de formation.

Matériel :

Ordinateur > pour tous les modules



AVIS ET PARTAGES CLIENTS : UN ATOUT POUR L'ACTIVITÉ DES PROFESSIONNELS

JOURNÉE 1 7 HEURES

15 minutes > *Présentation du groupe - table ronde*

1 heure 45 minutes > *"Sous toutes les formes !" : présentation d'avis clients écrits, vidéos, partages sur réseaux sociaux, témoignages, etc.*

1 heure > *Mesure de l'impact des avis et partage clients*

1 heure > *Pause déjeuner*

30 minutes > *Les bénéfices pour l'entreprise*

2 heures 30 minutes > *Atelier collectif Jeu de rôles : Le groupe clients va donner des avis (positifs et négatifs) sur l'entreprise ou un service/produit, le groupe entreprise va devoir trier les avis et y répondre professionnellement*

1 heure > *Correction - discussion*

JOURNÉE 2 (FACULTATIVE) 3 HEURES 30

Modalités de la 1/2 journée : présentiel
Nombre minimum : 4 bénéficiaires
S'Y POSITIONNER LORS DE LA
PRÉINSCRIPTION

3 heures 30 minutes > *Atelier individuel (facultatif) : analyser les avis de certaines entreprises et marques et relever les axes d'amélioration (de réponse, réaction) et les bénéfices pour l'entreprise*