



The **ORIGINALS** ACADEMY

REPONDRE AUX COMMENTAIRES ET AVIS CLIENTS SUR INTERNET

*Pour les dirigeants, chefs de service, équipes commerciale,
équipes de réception, revenue managers*

Prérequis obligatoires :

- Maitrise de l'outil internet
- Maitrise de la langue française

Matériels ou équipements nécessaires :

- Ordinateur portable ou Smartphone
- Avoir accès à la plateforme Google My Business
 - Stylo, carnet
- Wifi (si à distance ou en intra)

FORMACODE : 15079

Objectifs pédagogiques :

- Répondre aux avis clients et commentaires rapidement et efficacement
- Acquérir les clés d'une réponse réussie
- Mettre en œuvre une stratégie de marketing relationnel avec ses clients
- Transformer ses meilleurs clients en ambassadeurs

Méthodes pédagogiques :

Une pédagogie pratique et participative axée sur des exemples concrets, mise en situation et exercices pratiques. Formation très opérationnelle avec des Ateliers pratiques (sur les cas participants).

Modalités d'évaluation :

- En début de formation : Test de niveau sous forme de QCM
- En cours de formation : Exercices en situation
- En fin de formation : Test d'évaluation sous forme de QCM

PROGRAMME DE FORMATION

L'impact des avis clients sur la vie de l'entreprise

- Evolution des attentes et du comportement des consommateurs : le partage d'expérience, la communauté
- La prise de pouvoir du consommateur : influence et nuisance
- Quels sont les Enjeux ? Quelles contraintes ?
- Les règles pour « effacer » un mauvais commentaire

Les clés d'une réponse réussie

- Identifier ses points forts et points faibles : construire une notoriété positive
- Définir ses priorités : faut-il répondre à tous les commentaires ?
- Planifier ses actions : définir le bon moment, la bonne personne, la bonne fréquence
- Organiser son message : Remercier, Ecouter, Modérer, Expliquer, Valoriser
- Utiliser les bons codes de langages

Motiver « les bons » commentaires

- Impliquer les équipes
- Simplifier la démarche Client
- Structurer votre organisation

MODALITES D'INSCRIPTION

* Nous vous conseillons d'être dans un endroit calme, qui vous permettra de suivre dans les meilleures conditions votre formation

Formations INTER à distance ou en présentiel

De 10 à 12 participants
1 jour (7h) de formation
A partir de 154 € HT/ jour/personne

Formations INTRA à distance ou en présentiel

De 2 à 12 participants
1 jour (7h) de formation
A partir de 1200 € HT/ jour

Tous nos formateurs sont recrutés via un processus qualité précis.

CONTACTEZ NOUS

academy@theoriginalshotels.com
+33 (0)1 44 84 44 07

NOS RÉSEAUX SOCIAUX



#APPRENEZORIGINAL