AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



E-réputation en tourisme : maîtrisez votre image en ligne et gagnez la confiance des voyageurs

Lien : https://afrique-formation.com/formation/e-reputation-en-tourisme-maitrisez-votre-image-en-ligne-et-gagnez-la-confiance-des-voyageurs

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
TOU03

CATÉGORIE
Tourisme et Stratégie

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les enjeux de la e-réputation dans le secteur du tourisme
- Identifier les principaux canaux d’expression des clients en ligne
- Mettre en place une veille efficace de l’image de marque
- Gérer les avis clients de manière professionnelle
- Développer une stratégie de contenu positive et engageante
- Savoir gérer les situations de crise e-réputation
- Améliorer l’image globale de l’agence de tourisme
- Renforcer la confiance et la fidélisation des clients

POUR QUI ?

- Agents de voyage
- Responsables d’agences de tourisme
- Community managers tourisme
- Chargés de communication
- Responsables marketing touristique
- Entrepreneurs du secteur voyage et tourisme
- Agents commerciaux tourisme
- Toute personne impliquée dans la gestion de l’image d’une agence de tourisme

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Comprendre les enjeux de la e-réputation en tourisme

- Définition de la e-réputation
- Impact sur les agences de voyage et tourisme
- Influence sur les décisions des clients

2 / Les canaux d’expression de la e-réputation

- Avis clients (Google, TripAdvisor, réseaux sociaux)
- Forums et blogs de voyage
- Plateformes de réservation en ligne

3 / Surveillance et veille de l’image en ligne

- Outils de monitoring
- Alertes et suivi des mentions
- Analyse des tendances de réputation

4 / Gestion des avis clients

- Répondre aux avis positifs
- Gérer les avis négatifs avec professionnalisme
- Techniques de communication adaptée

Afrique Formation

5 / Stratégie de contenu pour améliorer l’image

- Publication de contenus attractifs
- Mise en valeur des expériences clients
- Storytelling touristique

6 / Gestion de crise e-réputation

- Identification des situations critiques
- Réponse rapide et adaptée
- Plan de communication de crise

7 / Amélioration continue et fidélisation

- Analyse des retours clients
- Optimisation des services
- Construction de la confiance et fidélisation

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Afrique Formation

Prochaines dates programmées

19 au 23 Nov. 2026	Présentiel - Casablanca
13 au 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
30 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation