

Gestion de l'E-Réputation & des Avis Clients : TripAdvisor, Google Business & Réseaux Sociaux

Lien : https://afrique-formation.com/formation/gestion-de-le-reputation-des-avis-clients-tripadvisor-google-business-reseaux-sociaux

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
TOU54

CATÉGORIE
Tourisme et Stratégie

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les enjeux de l'e-réputation et son impact sur la performance des organisations.
- Maîtriser les principales plateformes d'avis et de référencement local.
- Développer une stratégie efficace de collecte, de gestion et de valorisation des avis clients.
- Communiquer efficacement sur les réseaux sociaux afin de renforcer l'image de marque.
- Prévenir et gérer les situations de crise liées à la réputation numérique.
- Améliorer la visibilité en ligne grâce aux techniques de référencement local (Local SEO).
- Exploiter les outils de veille, d'analyse et les indicateurs de performance.
- Intégrer l'intelligence artificielle et les solutions d'automatisation dans la gestion de l'e-réputation.
- Transformer les retours clients en leviers d'amélioration continue et de fidélisation.
- Développer une expertise permettant d'accroître durablement la notoriété, la confiance, la satisfaction client et la compétitivité des établissements dans les secteurs du tourisme, de l'hôtellerie, de la restauration et des services.

POUR QUI ?

- Directeurs d'hôtels, resorts et établissements touristiques
- Responsables marketing, communication et marketing digital
- Community Managers et Social Media Managers
- Responsables de l'expérience client (Customer Experience Managers)
- Responsables CRM et fidélisation
- Responsables commerciaux et e-commerce
- Responsables d'Offices de Tourisme et de Destination Management Organizations (DMO)
- Restaurateurs, gestionnaires d'établissements de loisirs et professionnels de l'hospitalité
- Consultants en marketing digital, e-réputation et tourisme
- Entrepreneurs, dirigeants de PME et toute personne souhaitant développer, protéger et valoriser l'image numérique de son organisation grâce à une gestion performante des avis clients et de la réputation en ligne.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE L'E-RÉPUTATION ET DE L'ONLINE REPUTATION MANAGEMENT (ORM)

- Définition et enjeux de l'e-réputation
- Impact des avis clients sur la performance commerciale
- Écosystème des plateformes d'avis et réseaux sociaux

2 / MAÎTRISER LES PRINCIPALES PLATEFORMES D'AVIS

- Optimisation des profils TripAdvisor, Google Business Profile et OTA
- Gestion des fiches établissements et informations stratégiques
- Bonnes pratiques de visibilité et de crédibilité

3 / STRATÉGIES DE COLLECTE ET DE GESTION DES AVIS CLIENTS

- Encourager les avis authentiques et conformes aux règles
- Gestion proactive des commentaires positifs et négatifs
- Fidélisation par l'écoute et la relation client

4 / COMMUNICATION DIGITALE ET GESTION DES RÉSEAUX SOCIAUX

- Animation des communautés en ligne
- Création de contenus engageants
- Interaction avec les clients sur Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok et X

Afrique Formation

5 / GESTION DES PLAINTES ET COMMUNICATION DE CRISE

- Réponse professionnelle aux avis sensibles
- Gestion des situations de crise réputationnelle
- Préservation de l'image de marque

6 / RÉFÉRENCEMENT LOCAL (LOCAL SEO) ET VISIBILITÉ EN LIGNE

- Optimisation de Google Business Profile
- SEO local et recherche géolocalisée
- Cohérence des informations sur les plateformes

7 / OUTILS DE VEILLE ET D'ANALYSE DE L'E-RÉPUTATION

- Solutions de monitoring des avis et mentions
- Analyse du sentiment (Sentiment Analysis)
- Tableaux de bord et indicateurs de performance

8 / INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET AUTOMATISATION

- IA pour l'analyse des avis et des tendances
- Chatbots et assistants virtuels
- Automatisation des réponses et personnalisation de la relation client

9 / STRATÉGIE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

- Exploitation des retours clients pour améliorer les services
- Développement d'une culture orientée satisfaction
- Pilotage de la qualité et de la fidélisation

10 / ÉTUDES DE CAS ET ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE D'E-RÉPUTATION

- Analyse de cas d'établissements performants
- Élaboration d'un plan de gestion de l'e-réputation

Afrique Formation

- Construction d'une feuille de route intégrant veille, communication, IA, référencement local et amélioration continue

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

Prochaines dates programmées

12 au 18 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 27 Août 2027	Présentiel - Casablanca

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

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

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

Afrique Formation — Tous droits réservés