



SYLLABUS DE FORMATION

Maîtriser l'E-Réputation d'un Établissement Touristique

Comprendre, analyser et gérer les avis clients pour renforcer la satisfaction et la réputation en ligne

Durée	1 jour (7 heures de formation effective)
Tarif	900 € / jour
Format	Hybride — présentiel ou visioconférence (outils suggérés selon l'atelier).
Public visé	Responsables et personnels en charge de la relation client dans les hôtels, restaurants, campings et offices de tourisme.
Effectif	8 participants maximum, pour garantir un temps d'échange et de pratique individuel sur chaque module.
Prérequis	Aucun. Une familiarité de base avec les plateformes d'avis (Google, TripAdvisor, Booking...) est un plus mais n'est pas exigée.
Validation	Délivrance d'une attestation de fin de formation, mentionnant les objectifs, la durée et les résultats de l'évaluation, remise sous condition de présence intégrale (émargement). Le résultat du QCM (seuil indicatif de réussite : 70 %) est indiqué sur l'attestation à titre d'information et ne conditionne pas sa délivrance.

Référentiel des Objectifs Pédagogiques

- **Le Savoir :** Comprendre l'impact des avis clients sur la réputation, la fréquentation et le chiffre d'affaires d'un établissement touristique, et connaître le cadre qui encadre la collecte, la modération et la publication des avis en ligne (norme ISO 20488, ex NF Z74-501).
- **Le Savoir-Faire :** Analyser l'ensemble des avis et commentaires reçus sur toutes les plateformes, répondre efficacement à un avis (positif comme négatif), utiliser un outil de gestion des avis comme WizVille, et mobiliser l'intelligence artificielle pour analyser les retours clients et rédiger des réponses.
- **Le Savoir-Être :** Garder une posture professionnelle et non défensive face à la critique en ligne, et transformer systématiquement un avis négatif en opportunité de fidélisation plutôt qu'en contentieux.

Programme détaillé

- **09h00 – 09h20 (20 min) | Accueil et positionnement**

- Tour de table : établissement représenté, qui répond aujourd'hui aux avis, attentes de la journée.

- **09h20 – 10h10 (50 min) | Module 1 : L'Impact des Avis Clients**

- Les avis comme premier point de contact avant la réservation, le cercle vertueux/vicieux de la réputation. Atelier « Le Miroir de mon Établissement » (diagnostic chiffré de sa propre situation).

10h10 – 10h20 (10 min) | Pause

- **10h20 – 11h20 (1h) | Module 2 : Analyser Tous les Commentaires**

- Cartographie de toutes les sources d'avis (plateformes généralistes, spécialisées, réseaux sociaux, enquêtes internes) et méthode de lecture qualitative par thème. Jeu « Où Se Cache l'Avis ? » et atelier de cartographie personnelle.

- **11h20 – 12h20 (1h) | Module 3 : Gérer Efficacement les Avis**

- Cadre réglementaire (norme ISO 20488), les quatre piliers d'un processus de réponse (fréquence, délai, responsable, ton). Jeu « Bonne Réponse, Mauvaise Réponse ? » et atelier « Ma Charte de Réponse aux Avis ».

12h20 – 13h20 (1h) | Déjeuner

- **13h20 – 14h20 (1h) | Module 4 : Transformer un Avis Négatif en Opportunité**

- La méthode en quatre temps pour répondre à un avis négatif. Cas pratique « L'Avis à 1 Étoile » et exercice « Ma Réponse-Type ».

- **14h20 – 15h10 (50 min) | Module 5 : Utilisation d'Outils comme WizVille**

- Fonctionnalités type d'un outil de gestion des avis (agrégation, tableaux de bord, collecte structurée, plans d'action). Atelier « Cahier des Charges de mon Outil de Veille ».

15h10 – 15h20 (10 min) | Pause

- **15h20 – 16h10 (50 min) | Module 6 : Exploitation de l'IA pour l'Analyse et la Réponse**

- Les deux usages de l'IA (analyse sémantique, génération de réponses) et la règle de relecture humaine systématique. Atelier « Brouillon IA, Relecture Humaine ».

- **16h10 – 16h40 (30 min) | QCM de validation des compétences (seuil de réussite : 70 %)**

- **16h40 – 17h00 (20 min) | Bilan de clôture**

- Récapitulatif de la boîte à outils, engagement individuel sur une action à mettre en œuvre dès la semaine suivante, remise des attestations et du questionnaire de satisfaction.

Boîte à outils remise aux participants

- Grille de cartographie des canaux d'avis (Module 2).
- Charte de réponse aux avis – délais, responsable désigné, ton (Module 3).
- Méthode en quatre temps pour répondre à un avis négatif, avec réponses-types personnalisables (Module 4).
- Cahier des charges pour le choix d'un outil de gestion des avis (Module 5).
- Trame de prompt IA pour la génération de réponses, avec check-list de relecture humaine (Module 6).

Modalités d'évaluation & Accessibilité

- **Évaluation formative** : mises en situation pratiques sur chacun des 6 modules – jeux pédagogiques, ateliers de rédaction de réponses, étude de cas.
- **Évaluation sommative** : QCM de validation des compétences en fin de journée (seuil indicatif de 70 %). Le résultat est mentionné sur l'attestation de fin de formation sans en conditionner la délivrance, due sur la base de la présence intégrale.
- **Accessibilité** : Nos formations sont adaptables. Pour toute situation de handicap, contactez Cap Méditerranée Formation au 06 29 14 11 56 afin d'étudier les aménagements nécessaires.

Cap Méditerranée Formation