

FORMATION GERER ET DEVELOPPER
SA E-REPUTATION DANS LE
SECTEUR CHR (14 HEURES)



Intitulé

Gérer et développer sa e-réputation dans le secteur de la restauration et de l'hôtellerie (CHR)

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux stratégiques de la e-réputation dans le secteur CHR.
- Identifier les canaux d'expression de l'e-réputation (avis clients, réseaux sociaux, plateformes spécialisées).
- Surveiller et analyser sa réputation en ligne.
- Répondre de manière professionnelle et stratégique aux avis clients (positifs et négatifs).
- Mettre en place des actions concrètes pour améliorer et valoriser l'image de son établissement en ligne.

Public / Prérequis

- Public cible : dirigeants CHR, managers, responsables de salle, responsables communication/marketing, personnel en contact avec les clients.
- Prérequis : maîtrise du français oral et écrit ; utilisation courante d'Internet et des outils numériques.

Durée / Modalités

- 14 heures (2 jours)
- Formation en présentiel ou en distanciel synchrone selon le contexte.

Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques (30 %) et de mises en pratique (70 %).
- Études de cas issues du secteur CHR.
- Ateliers pratiques sur des situations réelles.
- Jeux de rôle (gestion d'avis clients, réponses publiques).
- Analyse de pratiques professionnelles et feedback individualisé.

Raison sociale : SARL LIAM - Nom commercial : HRC FORMATIONS

Société à responsabilité limitée (SARL) Capital social : 1 000 €

Siège social : 20 Rue du Safranier, 06600 Antibes RCS : 938 105 178 R.C.S. Antibes

N° SIRET : 938 105 178 00017 Code NAF : 8559A Numéro de déclaration d'activité (NDA) : 93061162906

FORMATION GERER ET DEVELOPPER
SA E-REPUTATION DANS LE
SECTEUR CHR (14 HEURES)



Contenu

Jour 1 – Comprendre et maîtriser les fondamentaux de la e-réputation

- Définition et enjeux de la e-réputation pour les établissements CHR.
- Impact des avis clients sur la fréquentation et le chiffre d'affaires.
- Panorama des plateformes clés : Google, TripAdvisor, TheFork, réseaux sociaux.
- Comprendre le parcours client digital avant, pendant et après l'expérience CHR.
- Identifier les leviers de valorisation de l'image en ligne.

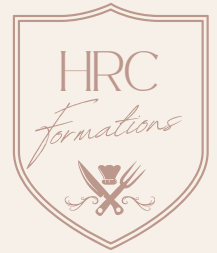
Jour 2 – Agir et développer une e-réputation positive

- Mettre en place une veille efficace des avis et mentions en ligne.
- Techniques de réponse aux avis positifs et négatifs.
- Gestion des situations sensibles et des avis conflictuels.
- Mobiliser les équipes autour de la e-réputation.
- Élaborer un plan d'actions opérationnel pour améliorer durablement l'image de l'établissement.

Evaluations et attestation

- **Évaluations formatives** : observation des ateliers, mises en situation et études de cas.
- **Évaluation finale** : étude de cas complète (analyse d'une e-réputation et proposition d'un plan d'actions).
- **Attestation de fin de formation** remise à l'issue de la formation.

FORMATION GERER ET DEVELOPPE
SA E-REPUTATION DANS LE
SECTEUR CHR (14 HEURES)



Moyens et Encadrement

Supports pédagogiques :

- Études de cas CHR,
- Exemples d'avis clients réels,
- Fiches pratiques de réponse aux avis,
- Modèles de plan d'actions e-réputation.
- Salle équipée (vidéoprojecteur, connexion Internet) ou plateforme de visio-conférence.
- Formateur : consultant CHR spécialisé en communication digitale et e-réputation.

Délais d'accès à la formation

- 4 semaines

L'inscription

- L'inscription se confirme après un entretien

Accessibilité & adaptations

- Auto-financement et OPCO

Tarifs

- Inter : 990 € HT / personne
- Intra : 2400 € HT / groupe (jusqu'à 6 personnes)

Financement

Référente Handicap : Tiffany Parodi - adaptations possibles (supports adaptés, rythme, posture.)

Lieux accessibles sur demande

Mentions légales

HRC FORMATIONS – SARL LIAM — SIRET 938 105 178 00017 — RCS Antibes
938 105 178 — NDA 93061162906 — 20 rue du Safranier, 06600 Antibes —
contact@hrc-formations.fr — 06 66 05 33 91.