

Nouméa, le 10 novembre 2022

CAHIER DES CHARGES ACTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE
2023

**THEMATIQUE 9 : STRATEGIE MARKETING COMMUNICATION ET
COMMERCIALISATION**

« WEBINAIRE Susciter et gérer les avis clients »

Code: SMCC 9.30

Contexte de l'action : Mobilité, data, intelligence artificielle ... des termes qui reviennent régulièrement et qui sont au cœur des défis à relever par tous les acteurs du tourisme. Aujourd'hui c'est muni de son Smartphone, de son ordinateur ou de sa tablette que le voyageur va choisir et préparer sa prochaine destination de vacances. Mais pour pouvoir répondre aux demandes de ces « touristonautes » pas d'autre alternative que d'être présent sur le WEB... De la promotion de son activité à l'accueil, le numérique est partout, un vaste chantier qu'il faut mener avec les bons outils.

Argument plateforme : 3 voyageurs sur 4 consultent les avis des clients avant de réserver leurs vacances, cela vaut peut-être la peine d'y consacrer un peu de temps

« WEBINAIRE Susciter et gérer les avis clients »
Code: SMCC 9.30

Le public cible :

- ✓ Tout professionnel de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et des loisirs exerçant en province Sud.

Prérequis

- ✓ Savoir utiliser un ordinateur et Internet
- ✓ Disposer d'un ordinateur portable

Les objectifs généraux de la formation :

- ✓ Comprendre le fonctionnement des plateformes. Répondre à un avis négatif, mettre en avant un avis positif. Inciter le client satisfait à poster un message.

Résultats attendus à l'issue de la formation

- ✓ Connaître les principaux sites et supports influents (Tripadvisor, Fairguest, Facebook, Instagram...)
- ✓ Savoir rédiger des réponses à un avis négatif
- ✓ Mettre en avant un avis positif
- ✓ Inciter le client satisfait à poster un message

Contraintes

- ✓ La composition du groupe des participants est hétérogène de par l'activité, la localisation, l'expérience

Organisation matérielle et logistique de ce module en format webinaire :

- ✓ Prévoir la conception du webinaire et l'animation
- ✓ La proposition devra détailler le choix de la plateforme de webinaire, le matériel utilisé (caméra, micro ...) le nombre de participants maximum conseillé, l'assistance technique aux participants, la durée du webinaire, le titre du webinaire pour accrocher l'audience.
- ✓ Le webinaire pourra être rediffusé et téléchargeable

Évaluations : l'organisme de formation assurera les modalités d'évaluations suivantes :

- ✓ Une évaluation des attentes des stagiaires en amont de la formation
- ✓ Une évaluation des savoirs et savoir-faire acquis en fin de session
- ✓ Une évaluation de la satisfaction des stagiaires en fin de session
- ✓ Une évaluation post formation de la session (bilan de clôture)

Méthodologie :

- ✓ Faire des propositions priorisant l'acquisition d'outils concrets directement applicables au quotidien
- ✓ Présenter le déroulé résumé de l'animation, le contenu est en lien avec les sites et applications utilisées en nouvelle Calédonie (ex. fair guest)
- ✓ Le webinaire sera organisé avec l'appui d'un référent du service du tourisme de la DDET pour la bienvenue aux participants et l'aide au recueil des questions
- ✓ Prioriser des méthodes pédagogiques interactives

Durée et nombres de sessions

- ✓ 1H30 à 2 H, faire une proposition
- ✓ 1 session

Calendrier : l'action est pré positionnée comme suit :

- ✓ Non défini à ce jour

Validation

- ✓ Une attestation de formation ou attestation de présence

Lieu

- ✓ A distance

Nombre de participants :

- ✓ Minimum 6 participants, faire des propositions pour le maximum de participants

Profil recherché pour l'intervenant

- ✓ Web marketing et Informatique
- ✓ Très bonne connaissance des outils numériques
- ✓ Formation de formateur pour adultes et /ou expérience pédagogique avérée dans la formation pour adultes
- ✓ Une bonne connaissance du tourisme en Nouvelle Calédonie est un plus