

## Formation & Coaching digital :

Maitriser la communication et la réputation pour développer le business sur internet et les réseaux sociaux pour l'Hôtel et le Restaurant.

### Objectifs

- Comprendre les nouvelles attentes des consommateurs pour choisir un restaurant ou un hôtel.
- Derrière les contraintes imposées par le crowdsourcing, comprendre les nouvelles règles du jeu imposées par chacune des plateformes web et apprendre à s'en servir efficacement : Google My Business, Facebook, Tripadvisor, Pages Jaunes, ....
- Être autonome dans l'animation digitale pour développer durablement la notoriété et le business.

### Programme de formation

#### 1. Introduction

- État des lieux de mon établissement sur le net : un client qui ne nous connaît pas a-t-il une chance de nous découvrir et de nous contacter ?
  - Google My Business, Facebook, Tripadvisor, Pages Jaunes, Booking, Hotels.com, Expedia, Restaurants Michelin, Gault & Millau, Guide du Routard, Le Petit Futé, Foursquare, Allo Resto, etc...
  - Notre site internet
- Cartographie de la concurrence locale : que font-ils mieux que nous ?
- Consultation sur smartphone ou PC ?
- Répondre aux avis : les 3 clés
- Gérer les images (photos & vidéos) : les 5 clés
- Quel plan d'actions prioritaires mettre en place durant la formation ?

#### 2. Notre page établissement sur Google

- Les requêtes clés
- L'organisation des résultats : AdWords, MyBusiness, référencement naturel
- Titre, adresse web (URL), description : les 3 clés
- Google Maps
- Google Alerts
- **Notre page établissement sur Google My Business**
- Vous êtes le propriétaire de cet établissement ?
- Créer son compte Gmail
- Mettre à jour nos informations : téléphone, adresse, cartographie, horaires, description, services, moyens de paiement
- Gérer les photos des clients et de la direction
- Répondre aux avis
- Statistiques : vues et clics (site web, itinéraire, téléphone)

#### 3. Notre page établissement sur Facebook

- La nécessaire différence entre page pro et page perso : avis contre amis
- Pourquoi Facebook offre tout ce que les OTA ne font pas
- Gérer les pages parasites (fusionner, supprimer) et les notifications (repartager)
- Call to action : aimer, commenter, partager
- Mettre à jour nos informations : téléphone, adresse, cartographie, horaires, description, services, moyens de paiement
- Animer sa page : nouveau plat, nouvelle carte, soirée à thèmes, évènement, reprise des avis
- Gérer les photos : profil, couverture, photos, albums, vidéos
- Répondre aux avis
- Statistiques : vues et clics
- Créer une pub : promouvoir au niveau local



100% énergie positive

## **Formation & Coaching digital :**

Maitriser la communication et la réputation pour développer le business sur internet et les réseaux sociaux pour l'Hôtel et le Restaurant.

### **Programme de formation (suite)**

#### **4. Notre page établissement sur Tripadvisor**

- Revendiquer notre établissement
- Mettre à jour nos informations : téléphone, adresse, cartographie, horaires, description, services, moyens de paiement
- Gérer les photos des clients et de la direction
- Répondre aux avis
- Outils promotionnels
- Statistiques : avis, réponses
- Gestion des réservations sur [www.lafourchette.com](http://www.lafourchette.com)

#### **5. Notre page établissement sur Pages Jaunes**

- Revendiquer notre établissement
- Mettre à jour nos informations : téléphone, adresse, cartographie, horaires, description, services, moyens de paiement
- Gérer les photos
- Répondre aux avis
- Statistiques : vues et clics

#### **6. Notre page établissement sur Booking (pour les hôteliers) + Expedia, Hotels.com**

- Mettre à jour nos informations : téléphone, adresse, cartographie, horaires, description, services, moyens de paiement
- Gérer les photos
- Gestion des réservations
- Répondre aux avis

#### **7. Notre page établissement sur Restaurants Michelin**

- Revendiquer notre établissement
- Mettre à jour nos informations : téléphone, adresse, cartographie, horaires, description, services, moyens de paiement
- Gestion des photos
- Répondre aux avis
- Statistiques : vues et clics

#### **8. Notre site internet**

- Où en sont nos concurrents locaux ?
- Noms de domaines et hébergement : qui gère l'infrastructure ?
- Contenus : qui gère la mise à jour ?
- Notre référencement naturel sur Google : titre + adresse + description = les règles absolues d'un référencement naturel performant
- Les points clés d'un site internet utile aux futurs clients
  - Responsive
  - Réservez
  - Nous trouver
  - Logos et liens web multicanaux
  - La carte et les formules du jour
- Communiquer efficacement aujourd'hui : QR code, cartes & flyers commerciaux, cartes de fidélité, vitrine, ...

## Formation & Coaching digital :

Maitriser la communication et la réputation pour développer le business sur internet et les réseaux sociaux pour l'Hôtel et le Restaurant.

### 9. Les autres acteurs digitaux du marché local à ne pas ignorer

- Sites web de la ville, de l'office de tourisme, du département, ...
- Selon les cas :
  - Gault & Millau, Guide du Routard, Le Petit Futé, Foursquare, Allo Resto, etc...
  - <https://www.logishotels.com/fr>
  - <https://www.airbnb.fr>

### 10. Synthèse

- Retour sur chacune des plateformes : vérification des mises à jour, corrections, réponses aux derniers avis
- Rappels sur :
  - les règles générales de sécurité des mots de passe
  - les règles générales du référencement naturel
  - les règles générales sur la gestion des contenus (textes et images)
- Quel plan d'actions prioritaires mettre en place après la formation ?

### Cette formation peut être adaptée pour être suivie soit :

- en collectif inter-entreprises pour un groupe restreint à 4 établissements (8 participants maximum) en salle internet > durée : 1 jour (programme réduit)
- dans l'établissement, au plus près des besoins des personnes concernées (3 participants maximum) > durée : 2 x 1 jour

### Pris en charge financière

Pour les adhérents au FAFIH, une prise en charge totale est possible.

Pour vous renseigner, contactez Pascal BROUDER ou Isabelle BOULFROY au 03 44 67 14 11

**FORMATION « DIGITAL ET E-REPUTATION POUR L'HOTELLERIE RESTAURATION »**

	Situation actuelle	Objectif
<b><i>ANALYSE ET POSITIONNEMENT STRATEGIQUE D'UN ETABLISSEMENT</i></b>		
"Tourisme de Loisirs"		
"Tourisme-affaires"		
Analyse de l'environnement : zone de chalandise, concurrence, contexte économique du bassin d'activité		
Forces et faiblesses de l'établissement		
Tendances lourdes du marché		
Opportunités, leviers		
Risques, freins		
<b><i>COMMERCIALISATION PAR INTERNET</i></b>		
Internet et le marché touristique : Réponse à l'hôtelier indépendant		
Place et potentialité de l'internet au niveau du marché touristique.		
Le client internaute hôtelier : habitudes, attentes, comportements, influences		

<b>FLUX</b>		
- Téléphone		
- Comptes sociétés		
- Cartes de fidélité		
- Réseaux : Logis de France, Relais et châteaux, ...		
- Office de Tourisme, CDT, CRT, ...		
- Guides : Michelin, Routard, ...		
- Site web		
- Appli smartphone		
- Google Places API		
- Plateformes web (Expedia, Booking.com, Hotels.com)		
-		
<b>MOTEURS DE RECHERCHE (GOOGLE, BING, ...)</b>		
Comment ça marche ?		
- Référencement naturel		
- Référencement payant Search		
- Référencement payant Display		
- Google Mybusiness		
Situation des principaux concurrents		

<b>SITE WEB : <a href="http://www">http://www</a>.</b>		
Titre, Description, Mots clés, Images du site web actuel		
SEO		
Autres domaines liés		
Hébergement		
Plateforme CMS, version, sauvegarde		
Webmaster		
<b>Page FACEBOOK : <a href="https://www.facebook.com/">https://www.facebook.com/</a></b>		
Comment ça marche ?		
- Widget sur site web		
- Rythme de publication		
- Nombre d'amis		
<b>Page TWITTER : <a href="https://www.twitter.com/">https://www.twitter.com/</a></b>		
Comment ça marche ?		
- Widget sur site web		
- Rythme de publication		
- Nombre d'amis		
<b>TRIPADVISOR</b>		
Comment ça marche ?		
- Fiche établissement		
- Commentaires		
- Liens Facebook ou autres		
<b>FOURSQUARE</b>		
- Fiche établissement		
- Commentaires		
- Liens Facebook ou autres		

<b>E-REPUTATION</b>		
- Google Alerts		
- Réseaux sociaux pro (LinkedIn, Viadeo,...)		
- Webmaster		
- Gestion de crise		
<b>BUDGET</b>		
- SEO, référencement Search&Display		
- Publicités sur portails & annuaires		
- Hébergement serveur		
- Développement nouveau site ou page Facebook		
- Webmastering Facebook, Twitter, Tripadvisor, etc...		
<b>PLAN D'ACTION</b>		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		

Date :