

ANNEXE 5.

POHB.3 : Inscrire les sites d'avis dans sa démarche commerciale auprès de ses clientèles afin d'augmenter sa notoriété et son chiffre d'affaires

1. Les objectifs de la formation :

Parmi les personnes qui consultent les avis d'internautes, 68% d'entre eux leur prêtent une attention particulière. (Sources : Le journal du net, veille info tourisme, Atout France).

Avec l'émergence de la contribution des internautes et de la mobilité, le touriste est de plus en plus sensible aux avis postés.

Ce réflexe qui accompagne l'acte de consommation, d'achat ne doit pas être subi. Bien au contraire, il apparaît fondamental pour une entreprise touristique d'utiliser les avis et d'en faire une force pour son activité (d'autant que les avis sont sources de référencement naturel).

Outre la veille et l'analyse des sites 2.0 (notion de e-réputation), il s'agit aujourd'hui d'inciter les vacanciers à laisser des commentaires et les faire devenir de véritables prescripteurs de leur territoire, de leur destination, de leur prestation touristique. Même les avis négatifs doivent faire l'objet de procédures de traitement spécifique.

L'objectif de cette formation est de fournir les techniques et outils qui permettront aux structures touristiques d'optimiser et de consolider le lien avec les clientèles touristiques. Avoir une véritable démarche commerciale, nourrie par les avis, favorisant le développement de son chiffre d'affaires.

2. Les résultats attendus / finalités de la formation :

- Maitriser les outils de veille
- Contrôler sa E-réputation pour en faire un atout de communication

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

Il s'agit d'une formation action. Chaque participant devra pouvoir mettre en œuvre tout ou partie des recommandations apportées par le formateur pendant la formation. Ces formations se feront directement sur postes informatiques connectés à Internet. Ces salles seront mises à disposition par le Pays et/ou les offices de tourisme du territoire.

4. Evaluation et outil proposé :

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clés à retenir. Une fiche répertoriant l'ensemble des éléments fondamentaux pourra être élaborée et transmise aux participants.

Une évaluation à chaud du formateur devra être réalisée auprès des participants et transmise ensuite au référent local du PLFI. Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par la MOPA aux participants après la fin du module de formation. Pour se faire une copie des feuilles de présence mentionnant les mails des participants sera envoyée par l'organisme de formation à la MOPA.

5. Durée :

2 jours par groupe pour chaque module

6. Effectif prévisionnel – nombre de groupes à constituer :

2 groupes pour chaque module / 15 personnes par groupe

7. Public

- Toute personne ayant participé à la formation E-Tourisme
- Selon le nombre place restante, toute autre personne issue de structure touristique du territoire.

8. Période privilégiée :

Le territoire d'Oloron Haut Béarn est un territoire à double saisonnalité. La période à privilégier est donc : septembre – octobre - novembre

9. Lieu(x) :

Les différents modules se dérouleront sur le territoire du Pays suivant les possibilités qu'offre ce dernier en matière d'accueil.

10. Contenu de la réponse attendue :

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

- ses références en particulier dans le domaine du tourisme
- ses compétences internes et externes
- le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
- la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
- la méthode d'évaluation de la mission
- le coût global
- les dates des journées de formation à proposer

Le prestataire pourra indiquer les formations qu'il a mises en œuvre ayant une finalité similaire ou proche de celle-ci.

Les éléments indiqués sur le contenu, la durée et l'évaluation de la formation ne sont pas figés.