

Atelier n°4 : Bien répondre à des avis clients

Objectifs :

- Comprendre l'enjeu de bien répondre aux avis clients.
- Rappeler les bonnes pratiques en matière de gestion des avis client.
- Développer ses compétences dans la réponse aux avis négatifs et mitigés par la mise en situation.

Programme résumé :

- Importance des réponses « de la direction » et impact de celles-ci sur la perception globale de la qualité de l'établissement.
- Posture, techniques et bonnes pratiques pour répondre aux avis négatifs et mitigés.
- Exercice pratique de réponse à des avis négatifs et mitigés sur la base des cas concrets des stagiaires.

Cibles : Tous les prestataires touristiques

Niveau : intermédiaire sur le sujet.

Prérequis : Aucun.

Format : Webinaire + E-learning

Ressources : Replay du webinaire + ressources PDF (supports de présentation) + module E-learning

Durée : 1h30 webinaire + questions/réponses + module E-learning de 4h par stagiaire.

Intervenant : Thomas YUNG (MyHotelReputation) – voir CV et présentation en bas de page.