

Gestion de la réputation digitale

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de la réputation en ligne
- Savoir gérer les avis clients positifs et négatifs
- Adopter une posture professionnelle en ligne
- Mettre en place une stratégie de gestion de la e-réputation

Exercice 1 – Identifier les enjeux de la réputation digitale

Questions :

1. Pourquoi la réputation digitale est-elle stratégique pour un hébergement touristique ?
2. Quels sont les risques d'une mauvaise e-réputation ?
3. Quels sont les bénéfices d'une gestion proactive des avis ?

Exercice 2 – Analyse d'avis clients

Analysez des avis clients (positif, négatif, mitigé).

Travail demandé :

1. Identifier le type d'avis
2. Repérer les points clés exprimés
3. Évaluer l'impact sur la décision des futurs clients

Exercice 3 – Rédiger une réponse professionnelle

Rédigez une réponse adaptée pour :

- un avis très positif
- un avis négatif justifié
- un avis négatif injustifié

Exercice 4 – Gestion d'un avis négatif sensible

Situation :

Un client publie un avis négatif mettant en cause l'hygiène de l'hébergement.

Travail demandé :

1. Identifier les risques
2. Proposer une réponse publique
3. Déterminer les actions internes à mener

Exercice 5 – Choisir les bons canaux de gestion des avis

Pour chaque plateforme (Google, Airbnb, Booking, Facebook) :

1. Identifier les spécificités des avis
2. Indiquer la fréquence de réponse recommandée
3. Définir les bonnes pratiques

Exercice 6 – Cas fil rouge : stratégie de réputation digitale

Situation :

Un hébergement reçoit régulièrement des avis mais n'y répond jamais.

Travail demandé :

1. Diagnostiquer la situation
2. Identifier les erreurs
3. Proposer une stratégie de gestion de la réputation
4. Définir un plan d'actions sur 3 mois

Synthèse – Messages clés

- La réputation digitale influence directement la décision des clients
- Les avis sont une opportunité d'amélioration et de valorisation
- La réponse professionnelle est essentielle
- La régularité est un facteur clé de crédibilité