

Gérer les avis clients déposés sur mon hébergement

Les avis clients constituent pour votre hébergement un **levier incontournable de l'expérience client**. Il est important de savoir y répondre et d'**améliorer ainsi la notoriété de votre hébergement**.

Nous vous proposons une formation consacrée aux avis clients, dont l'objectif est de **vous expliquer en quoi ils sont importants et nécessitent un traitement particulier** de votre part. Cette formation est composée de deux phases : une **phase théorique** et une **phase pratique** basée sur des exemples concrets d'avis clients.



- Entraînement avec des **cas concrets et réels**.
- **Partage d'expérience** entre adhérents.

PROGRAMME

Qu'est-ce que l'**expérience client** ?

A quoi servent les avis client pour :

- Les clients
- Les propriétaires
- Les relais

Statistiques nationales et départementales

Processus de réponse aux avis clients

Focus sur les **avis complexes et négatifs**

Etude de cas et **mise en pratique** sur des avis clients du département

Objectifs pédagogiques :

Maintenir une relation client efficace en renvoyant une image de marque de qualité et d'impartialité.

- Sécuriser la qualité des réponses publiées

VOTRE CONTACT



Manon DENIZART

Assistante développement
& animation de l'Agence
Gîtes de France® Oise

Tél. : 03 64 60 60 11

POUR QUI ?

- Adhérent Gîtes de France de l'Oise



VOTRE PARTICIPATION

Gratuit

DATE(S) DE FORMATION

- Le 7 mai 2024
 - Le 14 novembre 2024
-

- Uniformiser la qualité des réponses sur tout le territoire

Prérequis : cette formation est fondée sur des avis clients réels du département à envoyer préalablement au formateur.

JE M'INSCRIS !

DURÉE ET PARTICIPANTS

1/2 journée (de 9h30
à 12h),
10 personnes max.

INTERVENANT

**Gîtes de France
Académie**

Bénédicte BORDAS,
Responsable
communication



LIEU

En visioconférence



Agence de
DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE

Cette page est extraite du site www.oisetourisme-pro.com