

FICHE DE SEQUENCE DE FORMATION

Date:/...../201..	TITRE du COURS : L' E-REPUTATION EN HÔTELLERIE	Durée : 2 heures
Classe : 1 TS	Type de cours : Hébergement. Partie 1 du cours.	

<u>REFERENTIEL</u>	<u>ÉVALUATIONS</u>
Communication, négociation, vente.	Sommatives : <input type="checkbox"/> Réaliser un courrier client Formatives : <input type="checkbox"/> Connaissance de l'@réputation hôtellerie.
<u>t</u>	
<u>OBJECTIFS INTERMÉDIAIRES</u> 1. Analyser sa @reputation. 2. Comment maîtriser sa @reputation. 3. Qu'est-ce que l'@reputation d'une entreprise.	

PRE - REQUIS :**Disciplinaires :** Culture professionnelle en Hébergement.**Professionnels :** Connaissance de l'@reputation en cours de 1TS.**Interdisciplinaires :** Marketing Fonctions dans l'entreprise.SUPPORTS :**Documents professionnels :** Annexe 1 Etude de cas : Hôtel « de votre choix et de votre secteur ayant une très mauvaise notation globale ». Les commentaires clients sur différents sites internet. (TripAdvisor et Booking) + questionnaire d'analyse des remarques clients.**Diaporama :** Maitriser sa @reputation.**Polycopiés :** Synthèse du cours.Synthèse, observations :Bilan, modifications :

COURS @REPUTATION. BTS HOTELLERIE RESTAURATION

<u>DUREES</u>	<u>PLAN, ETAPES du COURS</u>	<u>TECHNIQUES PEDAGOGIQUES</u>	<u>ACTIVITES / COMPETENCES ATTENDUES des étudiants</u>	<u>SUPPORTS / OUTILS</u>
5 mn	Accueillir les étudiants, vérifier les présents et remplir le bon des absents.	Appel	Répondent à leur nom et prénoms.	Pronote.
10 mn	Accroche : avec l'article « 70 000 € de dommages et intérêts pour un commentaire négatif sur Tripadvisor ».	Accroche	Le saviez-vous ?	Article de presse
15 mn	1. Analyser sa @notoriété ou sa e-reputation. 1.1 L'image que laissent les commentaires des clients sur l'entreprise. 1.2 Influencent des commentaires sur les décisions finales des consommateurs. 1.3 Les conséquences positives ou négatives d'une bonne et d'une mauvaise réputation pour les professionnels.	Expérimentale	Découvrent et lisent les commentaires clients à l'écran. Répondent aux questions d'étude. Participent à la correction collective. Echangent. Notent.	Au vidéo projecteur : Les commentaires clients d'un hôtel de votre secteur (avec mauvaise notation). Document 1 : Analyse des commentaires clients.
20 mn	2. Comment maîtriser sa @réputation : les outils. 2.1 Comment peut-on maîtriser sa @réputation ? 2.2 Étude de l'article « Comment répondre aux clients mécontents » de l'entreprise Juin 2010. N°290. 2.3 Exercice d'application : Vous rédigez une réponse à un client mécontent.	Expositive	Écoutent l'exposé de l'enseignant. Posent des questions. Réalisent l'exercice et rendent le travail au professeur.	Diaporama : Présentation « Maîtriser sa @notoriété ». Article 1 : Comment répondre aux clients mécontents. L'entreprise juin 2010. N°290 Article 2 : Répondre à une appréciation négative sur Internet. N° spécial d'industrie hôtelière n°644. Mai 2011.
20 mn				
25mn	3. Complément d'enquête. Analyse et restitution par groupe à l'oral des articles suivants : 3.1 Étude de l'article @reputation + commentaires clients « critique ou diffamation ». 3.2 Étude de l'article gérer sa relation client. 3.3 Étude de l'article Marketing communautaire.	Travail en groupe	Lisent, échangent, coopèrent. Restitution des informations par chaque groupe (oral + tableau).	Articles de presse : Comment maîtriser votre @réputation. Industrie Hôtelière n°667. Décembre 2013. Le buzz au service de la relation client. Marketing magazine - juin-août 2013. Marketing communautaire. 31 juillet 2014.
10 mn	4. Qu'est-ce que l'@réputation. Synthèse à réaliser avec les étudiants.	Évaluation formative	Participent à la synthèse du cours. Distribuer le document de synthèse du cours et les articles de presse pour réalisation du travail pour la séance suivante.	Documents photocopiés : Maîtriser sa @réputation.