



La gestione delle recensioni online - FORMAZIONE A DISTANZA



INIZIO CORSO: mercoledì 9 giugno 2021

durata: 8 ore

Prezzo: 244,00 € (200,00 € + IVA)

FINANZIATO AL 100%

Il Modulo dedicato alla gestione delle recensioni è un percorso pratico indispensabile per affrontare e comprendere come **gestire le relazioni ai tempi di web e social media**, monitorando e rispondendo alle recensioni degli ospiti.

In un momento storico come quello attuale, dove **il web** è stato eletto come **il nuovo luogo di aggregazione sociale**, è infatti necessario padroneggiare gli strumenti e le strategie per poter costruire l'immagine della propria azienda partendo proprio dalle opinioni del pubblico.

Nel corso di formazione apprendrai:

- Strategie di analisi, monitoring e policy di risposta delle recensioni online.
- Strumenti di management della relazione per intervenire tempestivamente e in modo proficuo nelle discussioni e commenti online.
- Tecniche di relazione digitale e di customer service in era 4.0 attraverso la gestione e le risposte alle recensioni.

Per ogni punto, **analizzeremo un Caso di Studio** al fine di rendere concreti e applicabili principi e

tecniche assimilati durante il corso.

Saranno inoltre analizzati i tuoi attuali **contenuti sul website e sui social media** al fine di progettare in modo efficace e coerente le risposte su tutte le piattaforme di write-up degli ospiti e gli aggregatori di recensioni.

Calendario del corso: mercoledì 9-16 giugno 2021.

Il corso sarà erogato in modalità formazione a distanza sincrona, ovvero tramite una classe virtuale in cui il docente e partecipanti comunicano in tempo reale ed interagiscono.

È possibile partecipare tramite PC, tablet, smartphone con connessione internet, microfono, uscita audio e webcam.

Sarà inviata prima di ogni lezione una mail con il link e il codice per partecipare al corso. Si prega gentilmente di inserire nella scheda di adesione la mail personale del partecipante al corso.

Obiettivi:

Il corso si pone l'obiettivo di fornire concetti e metodologie per:

- Preparare un Audit e un'Analisi utile a comprendere sentiment del ristorante o della struttura in base ai write-up degli ospiti.
- Tracciare linee guida per customer care e Digital PR, stabilendo policy e flusso del lavoro per la risposta alle recensioni.
- Stabilire strategie e tecniche di promozione del ristorante attraverso una corretta gestione dell'opportunità dei contenuti prodotti dagli ospiti.

Contenuti:

PARTE 1

- Analisi situazione di partenza: sentiment positivo o negativo?
- Dati e statistiche sull'impatto economico della review economy.

PARTE 2

- Analisi recensioni: dove e come misurarle.
- Organizzare una policy di intervento e il management delle recensioni.
- Recensioni negative: lo Zen e l'arte di rispondere.
- Rispondere su Facebook.
- Rispondere su Tripadvisor.
- Rispondere su Google My Business.

PARTE 3

- Analisi recensioni della propria struttura e di casi di studio nazionali e internazionali.
- Esercitazioni: prove di risposta e tecniche di management.
- Social Crisis: prevenzione e cura.
- Evitare i Flame e combatte il social hating.
- Buone pratiche e raccomandazioni finali.

Il costo del corso, del valore di € 201,30 è totalmente finanziato dall'Ente Bilaterale Settore Terziario della Provincia di Vicenza con il contributo della Camera di Commercio di Vicenza, previa verifica che l'azienda applichi integralmente i CCNL Terziario e Turismo e il Contratto Integrativo provinciale del terziario e sia in regola con i versamenti contributivi da almeno 18 mesi, riferiti a lavoratori full-time o part-time di almeno 20 ore settimanali.

Calendario

Mercoledì 9 giugno 2021

dalle ore 15.00 alle ore 13.00

Chiusura delle iscrizioni:

Mercoledì 2 giugno 2021

Destinatari:

- Operatori della Ristorazione
- Operatori e Manager del mondo turistico
- Addetti alla comunicazione del settore Food&Beverage

Docenti:

Nicoletta Polliotto