

## PROGRAMME

## Gestion de Chambres d'Hôtes



### Durée

- 35 heures

### Public

- Toute personne gérant un hébergement touristique

### Prérequis

- Aucun

### Effectif

- 3 projets maximum afin de personnaliser la formation

### Compétences Animateur

- Ancien propriétaire de chambres d'hôtes et gîte
- Formateur dans la création/reprise d'hébergement touristique depuis 2012

### Modalités Pédagogiques

- Apports théoriques (diaporama, supports papier, vidéos, ...)
- Mise en situation de cas professionnels
- Quiz, exercices

### Déroulement

- Soit en présentiel dans nos locaux
- Ou à distance via le logiciel Zoom
- Accès PSH : Oui

### Modalités d'évaluation

- Évaluation des acquis en fin de formation (quiz) permettant la délivrance de l'attestation de formation

### Objectifs de la formation

Exploiter de façon professionnelle la gestion, la réservation, la communication de son hébergement avec la puissance des outils actuels.

### Contenu de la formation

#### EXCEL au service du suivi de gestion

- Réalisation de tableaux croisés dynamiques
- Analyse des données

#### Les réservations

- Gestion professionnelle de sa boîte mail
- Traitement des demandes d'information et réservation
- Rédaction des contrats et des conditions générales de vente

#### L'enquête de satisfaction

- Elaboration de l'enquête
- Analyse des résultats
- Actions à entreprendre

#### Surveillance de sa e-réputation

- Mise en place d'une veille informationnelle
- Connaissance des principaux sites d'avis
- Prise en main de sa fiche entreprise
- Présence sur les Blogs et forums

#### Une communication efficace à travers les médias-sociaux

- Identification des réseaux sociaux
- Création d'un compte Facebook
- Animation des différents réseaux sociaux
- Elaboration de votre campagne publicitaire

#### Les outils Google au service de votre communication

- Gestion des alertes Google
- Exploitation des outils de cartographie tels que Maps, My Business
- Réussite de sa campagne publicitaire avec Ads.

