



Christophe
DENOS

COMMENT LANCER ET GERER SA E-REPUTATION

OBJECTIF DE LA FORMATION : Gérer sa e-réputation

Profil stagiaires : Toute personne désirant développer de manière efficace sa communication sur le Web

OBJECTIF PEDAGOGIQUE :

- Comprendre la notion d'e-réputation et les enjeux pour son entreprise,
- Comprendre l'importance de la gestion de son image sur le web
- Savoir identifier sa réputation en ligne et la suivre dans la durée
- Comprendre la méthodologie pour faire des avis un facteur de développement et de vente
- Savoir répondre aux avis et inciter les clients à déposer des commentaires
- Savoir se servir des outils de veille

Programme

- 1. Comprendre la notion d'e-réputation et les enjeux pour son entreprise**
 - Définition de l'e-réputation
 - Le « personal branding » et le « pro-branding », quelles différences.
 - Comprendre l'importance de la gestion de son image sur le web
 - Les réseaux sociaux, quel impact pour l'entreprise.
 - Recherche, comparaison et analyse de la présence sur internet.
 - Établir une cartographie de présence en ligne.
- 2. Comprendre la méthodologie pour faire des avis un facteur de développement et de vente**
 - Les avis sont partout, comment les trouver.
 - Gérer des pages d'avis, comment déclarer ses pages
 - Déclarer une page entreprise sur Google, TripAdvisor, Yelp etc...
 - Administrer une page entreprise
 - Positifs ou négatifs, comment bien répondre aux avis ? – méthodologie et bonnes pratiques.
- 3. Définition de vos objectifs d'e-réputation et organisation**
 - Le choix de stratégie de communication
 - inventaire de la situation (site, compte sur les réseaux sociaux, réalisation vidéo ...)
 - Les étapes pour la mise en place d'une veille efficace des réseaux sociaux.
 - Application du sujet à la problématique de l'élève
 - Recherche sur internet
 - Mise en place d'une check-list permettant de valider tous les points relevés sur le web
- 4. les avis clients dans le processus de décision et d'achat.**
 - Le principe de la récolte d'avis
 - Les tiers de confiance pour la récolte d'avis
 - Les sites particuliers de gestion et de nettoyage de contenu.
 - La mise en place des solutions de monitoring
 - Attirer des clients grâce aux avis
 - Définition et fiches thématique

- Mise en place d'une solution gratuite ou payante de veille sur le web.
- Comprendre le processus d'achat, de commande ou de réservation des internautes.

5. **Construire et gérer sa e-réputation***

- Votre produit dans l'esprit du consommateur
- Définition de vos objectifs d'e-réputation et organisation
- Quels sites prioriser pour assurer la notoriété de son activité et mieux vendre ?
- S'approprier la typologie des consommateurs qui déposent des avis Positifs ou négatifs.
- Comment bien répondre aux avis ? – méthodologie et bonnes pratiques
- Mon client ROI : comment motiver la récolte d'avis ? – méthodologie et bonnes pratiques
- La valorisation des avis sur vos supports de communication

6 - **Mise en place d'une veille efficace, gratuite ou payante.**

- Les processus d'une veille
- Les vérifications techniques et l'installation de systèmes automatisés de veille sur internet
- Les outils de tests de performance et leur utilisation
- Résolution des problèmes de réputation, savoir comment les supprimer ou les retourner à son avantage
- Mise en place d'une fiche concrète de son e-réputation
- Utilisation des outils Google Alert, Talwalker... gratuitement
- Evaluation des solutions payantes en fonction de l'activité à surveiller.
- Compréhension des résultats et recherche de solutions adaptées

Pré-requis : disposer de compétences bureautique (Excel, Word, Autre suite office)

Modalités : Présentiel

Méthodes pédagogiques : Expositive / démonstratives / Etudes de cas / Mise en situation directe avec le stagiaire.

Evaluation des acquis :

- Évaluation de satisfaction - niveau 1, à partir d'un questionnaire construit par l'organisme de formation.
- Évaluation des apprenants -Quiz et mise en pratique étape par étape, chaque module est évalué et validé par le formateur et l'apprenant avant le passage au module suivant.
- Chaque module est accompagné d'une fiche technique et pratique.
- Un accès à une plate forme de formation en ligne est disponible durant 3 mois, pendant et après la formation afin de garantir la validation de chaque module.

Attestations : une attestation de suivi du stage ainsi qu'une attestation d'acquis sont remises en fin de stage.

Durée : 5 jours (35 heures)

Nombres de stagiaires : 1

Cout : Nous contacter

Intervenant : Christophe DENOS - Expert en E-Réputation