



Intitulé du programme : « Gérer sa e-réputation »

GENERALITES SUR LA E REPUTATION

- Définition de la e-réputation
- L'importance de la e-réputation pour une entreprise et de sa gestion
- Les risques d'une mauvaise e-réputation

METTRE EN PLACE UNE VEILLE E-REPUTATION EFFICACE

- L'audit de l'e-réputation de l'entreprise
- Les 4 étapes de la mise en place d'une veille e-réputation
- Les outils pour automatiser sa veille e-réputation
- Le traitement des informations et le rapport de veille e-réputation

GERER SA E-REPUTATION

- La réponse aux avis et aux commentaires en ligne
- Les bonnes pratiques pour gérer sa e-réputation
- Le process de gestion de crise

AMELIORER SA E-REPUTATION

- La collecte des avis clients
- L'implication des parties prenantes à l'entreprise dans l'amélioration de sa stratégie d'e-réputation
- La mise en place d'une stratégie de contenu efficace sur les réseaux sociaux



Durée, horaire et lieu

- 2 journées soit 14H
- De 9h à 12h30 et de 13H30 à 17H00
- En visioconférence

Public concerné

- Tous professionnels souhaitant gérer la e-réputation de leur entreprise

Prérequis

- Utiliser des outils de communication digitaux (réseaux sociaux, référencement...) dans le cadre de son activité professionnelle

Objectifs

- Connaître l'importance de la e-réputation pour l'entreprise et ses risques
- Mettre en place un processus de veille e-réputation efficace pour son entreprise
- Connaître les bonnes pratiques de gestion de sa e-réputation (réponses aux avis clients...)
- Savoir gérer une crise
- Connaître les bonnes pratiques pour améliorer sa e-réputation

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

La pédagogie repose sur l'utilisation de cas concret d'entreprise et l'étude des solutions apportées aux problèmes liés aux sujets traités

Visio Microsoft Teams

Support Powerpoint pour l'apprentissage de la partie théorique

Etude de cas pratiques et exercices

Moyens d'évaluation

Evaluation des acquis du stagiaire en continu

Cas pratiques et exercices

Encadrement

Consultante Formatrice disposant de plus de 9 ans d'expérience dans la communication digitale, le webmarketing et le social media