



E 1 – E-réputation : surveiller & renforcer l'image de son entreprise sur le net

88% de ce qui se dit sur une entreprise... ne provient pas de l'entreprise elle-même. La montée en puissance des réseaux sociaux et l'évolution des tendances participatives sur Internet créent de nouveaux enjeux pour l'e-réputation des entreprises. Vous apprendrez durant ce stage à bâtir une stratégie de présence, d'influence et de veille, et à en évaluer les impacts.

Objectifs

- Mesurer, gérer et valoriser son e-réputation
- Elaborer une stratégie de présence et de positionnement sur les réseaux sociaux
- Organiser sa veille d'e-réputation
- Identifier les outils et applications permettant d'améliorer son e-réputation

Contenu pédagogique : méthode interactive –théorie et cas pratiques

- **Pourquoi chercher à valoriser sa e-réputation ?** Définition de l'e-réputation / Les sources d'influence / L'évolution de l'expérience client / L'avènement du "consomm-acteur" : usages et outils / Le rôle des salariés et les risques potentiels / Les impacts sur la marque / Influence et gestion des avis de consommateurs. *Mesure de la e-réputation et force de l'identité numérique avec un grille d'analyse*
- **Un nouveau mode de communication :** Les grands usages des réseaux sociaux et leurs tendances actuelles, pour quelles applications métiers ? Qu'en est-il du B2B ? / De la communication à la conversation / Le nouvel enjeu « l'attention marketing » / Humaniser sa relation. *Analyse de la stratégie social media et positionnement de l'entreprise*
- **Organiser sa veille d'e-réputation :** Définir son périmètre de veille et ses objectifs, Les indicateurs quantitatifs et qualitatifs (KPI). Les outils de veille gratuits. Utiliser Twitter comme outil de veille. Les solutions de veille professionnelles. *Paramétrage Google Alerts*
- **Gérer et renforcer sa e-réputation :** l'organisation et les rôles, importance du contenu, codes et usages des réseaux sociaux. La suppression des messages négatifs ? La gestion d'une crise ou d'un bad buzz

 **2 formules**

 **7h**

- **#atelierpartagé** > 7h (2 x 3,5h) plusieurs entreprises | 390 € par pers. groupe 3 pers. minimum
- **#you&me** > 7h – centré sur vous et votre entreprise 790 € HT pour 1 à 4 pers.

 **Public**

Toute personne animant un site internet. Dirigeant, commercial, communication et ou marketing, demandeur d'emploi.

 **Organisation pédagogique**

- **Prérequis :** Etre à l'aise avec internet
- **Lieu & horaires :** Sur site client ou en salle extérieure. 9h-12h30 et 13h30-17h
- **Organisation pédagogique :** Présentiel intra-entreprise ou inter-entreprises, en continu ou discontinu
- **Moyens Pédagogiques :** Tutoriel remis en fin de formation
- **Moyens Techniques :** wi-fi et video-projecteur. Apporter son PC portable ou sa tablette.
- **Encadrement :** formateur professionnel diplômé Bac +5
- **Suivi d'exécution :** Feuille de présence par demi-journée
- **Résultats :** En fin de module, évaluation orale + enquête satisfaction.