



R.8 – Le marketing des avis et Google My Business : Susciter et utiliser les avis pour vendre

NOUVEAU

Consulter les avis est devenu aujourd'hui un réflexe des consommateurs avant de confirmer leur achat. L'absence de commentaires ou des commentaires négatifs sur votre entreprise inciteront à aller voir la concurrence. Apprenez à maîtriser Google My business et ses avis, dispositif au cœur de la e-réputation et du développement commercial de l'entreprise.

Objectifs

- Comprendre le rôle des avis dans la relation client et le développement commercial
- Découvrir le fonctionnement de Google My Business
- Créer la fiche de son entreprise sur Google My Business
- Rendre sa présentation originale et référencable sur Google
- Savoir actualiser sa fiche Google My Business au quotidien
- Savoir gérer ses avis

Contenu pédagogique : méthode interactive –théorie et cas pratiques

- **Avis et e-réputation : des éléments essentiels aujourd'hui.** Définition de l'e-réputation. L'impact des sites d'avis sur la marque. Le consomm'acteur : influence et gestion des avis. Exploiter les avis clients : norme AFNOR et nouvelle réglementation. Le rôle des salariés et les risques potentiels. Le capital sympathie de l'entreprise. *Mesure de la e-réputation et force de l'identité numérique avec un grille d'analyse*
- **Fondamentaux de Google my business :** Caractéristiques / Référencer ses adresses et ses localisations sur Google / La vitrine de son entreprise / / Améliorer son référencement local
- **Créer sa fiche Google My business :** Choisir les bonnes photos / Se présenter sur Google + / S'enregistrer avec des points de vente multiples / Publier du contenu / Intégrer Google Maps
- **E-reputation :** Gérer la relation client / comment gérer les avis négatifs / Mettre en place un dispositif de veille.
- **Lien avec d'autres plateformes :** Youtube / Google + / Gestion des infos locales
- **Mesurer la performance de ses actions :** Statistiques

 **2 formules**  **7h**

- **#atelierpartagé** > 7h (2 x 3,5h) plusieurs entreprises 390 € par pers. groupe 3 pers. à 8 pers.
- **#you&me** > 7h – centré sur vous et votre entreprise. 790 € HT pour 1 à 4 pers.

 **Public**

Dirigeant, commercial, manager ou assistant communication et marketing, demandeur d'emploi. Toute personne animant des réseaux sociaux.

Organisation pédagogique

- **Prérequis :** Etre à l'aise avec internet. Avoir ouvert sa page Google My Business.
- **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.