



# R.8 – Le marketing des avis et Google My Business : susciter, répondre, utiliser les avis pour vendre

NOUVEAU

88% de ce qui se dit sur une entreprise... ne provient pas de l'entreprise elle-même. 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. Google My business et ses avis, est aujourd'hui au cœur de la e-réputation et du développement commercial.

## 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. Minimum
- **#you&me** > 7h – centré sur vous et votre entreprise. 790 € HT pour 1 à 4 pers.

 **Public**

Dirigeant, commercial, communication et ou marketing, demandeur d'emploi.

 **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.