

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

😊 100% clients  
2021 satisfaits

YouTube est le réseau social d'influence vidéo par excellence. Apprendre à l'utiliser, optimiser la diffusion d'une vidéo, lancer une campagne de publicité ou identifier les influenceurs sont autant d'actions, qui permettront d'augmenter votre visibilité et votre référencement.

### Objectifs

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


### Contenu pédagogique :

- **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 

- Atelier partagé > 2 x 3,5h – Plusieurs entreprises : 490 €/pers
- You & me > 7h – Juste votre entreprise : 850 € 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 avant la séance.
- **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 :** Exposés, suivis de travaux d'application accompagnés, collectifs ou individuels sur des situations concrètes. Remise de supports et aide-mémoire conçus pour faciliter l'après formation
- **Moyens Techniques :** wi-fi et vidéoprojecteur. Apporter son PC portable ou sa tablette
- **Encadrement :** formateur professionnel diplômé Bac +5
- **Suivi d'exécution :** Feuille de présence par demi-journée et remise d'attestation de fin de formation
- **Moyens d'évaluation :** Recueil des attentes et besoins à l'inscription, test de positionnement, évaluation écrite des acquis, recueil des appréciations