

Gérer ses avis clients sur Internet

Formation E-réputation
Formacode : 46208

1 Jour
(7 heures)

INTER

350 € HT /
Stagiaire

« TVA non applicable
selon l'article 293 B du
Code Général des
Impôts »

Les objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, le(s) participant(s) seront capables de :

- Mesurer les enjeux des avis clients
- Connaître les bonnes pratiques pour répondre aux avis positifs ou négatifs.
- Déployer des outils pour détecter et suivre les avis clients.

Programme de formation

Public cible :

Toutes personnes amenées à gérer les avis clients au sein d'une entreprise.

Modalité de la formation :

Stage présentiel.

Pré-requis :

Être à l'aise avec la navigation sur Internet et un ordinateur.

Test de positionnement pour la personnalisation de la formation.

Nombre de participants :

Minimum : 1
Maximum : 8

L'enjeu des avis clients

- L'importance des avis dans l'acte d'achat.
- Les principaux sites d'avis.
- Comment récupérer davantage d'avis de ses clients.
- La nouvelle norme Afnor NF Z74 - 501.

Répondre aux avis, les bons réflexes à adopter

- Quelle attitude adopter face aux avis.
- Décrypter les avis.
- Les bonnes pratiques pour répondre aux avis
- Cas pratiques.

Dénoncer un avis

- Les règles de dépôt des avis.
- Détecter les faux avis.
- Argumenter sa réclamation.

Les outils de veille pour gérer ses avis

- Panorama des outils de gestion des avis.
- Les alertes mails.

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement :**1. les modalités pédagogiques :**

Pédagogie participative alternant des phases d'apports théoriques et de cas pratiques.

Apports théoriques : 4 h

Cas pratiques : 2,5 h

Auto-évaluation : 0,5 h

2. le rôle du ou des formateur(s) :

Le formateur garantit le bon déroulement de l'action de formation et transmet ses connaissances / compétences par des apports théoriques et l'usage de bonnes pratiques, des mises en situation lors de cas pratiques et l'évaluation des acquis.

3. les matériels utilisés :

Diaporama, ordinateur, connexion Internet.

Il est conseillé au(x) participant(s) de disposer d'un ordinateur.

4. les documents remis aux participants :

Copie du diaporama, documents techniques.

Attestation de fin de formation.

5. nature des travaux demandés aux participants :

Écouter, échanger et questionner lors des apports théoriques, réaliser les cas pratiques en intégrant une mise en situation professionnelle, réaliser les tests d'évaluation de connaissances et d'appréciations.

Modalités d'évaluation des connaissances :

À la fin de la formation, chaque stagiaire sera invité à faire une évaluation de ses connaissances / compétences permettant d'évaluer ses acquis lors de la formation.

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants :

Une fiche d'appréciation est remise en fin de formation.

Moyens permettant le suivi de l'exécution de la formation :

Attestation de présence avec signature par le(s) stagiaire(s) et le(s) formateur(s) des feuilles d'émargement par demi-journées.

Nom et qualité du formateur :

Hurstel Sébastien - Qualité : Formateur en communication digitale.

Delbourg Alain - Qualité : Formateur en communication digitale.

Ou tout formateur(trice) référencé par l'organisme de formation, dont la liste est disponible sur le site internet www.obbyformation.com

Lieu de la session :

Au sein de l'entreprise ou en salle de formation en fonction de la demande de l'entreprise.

Date(s) de la session :

Organisation de la formation en journée complète ou en demi-journée selon la disponibilité et la demande de l'entreprise.

Tarifs par action en coût jour :

350 € HT / Stagiaire soit 350 € HT / Jour de formation HT / Stagiaire.

« TVA non applicable selon l'article 293 B du Code Général des Impôts »