

Maîtriser l'image et la réputation de son établissement sur internet

Formation E-réputation
Formacode : 46208

2 Jours
(14 heures)

INTER

**700 € 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 :

- Comprendre les enjeux d'internet et des moteurs de recherche.
- Optimiser la présence de son entreprise sur Internet.
- Connaître les bonnes pratiques pour répondre aux avis positifs ou négatifs.
- Déployer des outils de veille pour ses avis clients.

Programme de formation

Public cible :

Toutes personnes ayant à charge des actions de communication et de promotion 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 d'auto-positionnement pour la personnalisation de la formation.

Nombre de participants :

Minimum : 1

Maximum : 8

Panorama de l'usage d'internet aujourd'hui

- Les internautes et leur évolution
- Le web 2.0 et les nouvelles tendances
- Les nouveaux comportements des Internautes
- L'impact de l'internet mobile

Analyser sa présence sur Internet

- Comprendre la page de résultats sur Google
- Mesurer son indice de visibilité et son audience
- Analyser ses concurrents directs

Être présent lors de la recherche des Internautes

- Google My Business et Apple Connect
- Être présent sur les annuaires et sites d'avis influents
- L'impact des réseaux sociaux
- Les outils mobiles de recherche et la géolocalisation

	<ul style="list-style-type: none">- Analyser ses points forts / points d'améliorations <p>Les bases d'un bon référencement</p> <ul style="list-style-type: none">- Comprendre le fonctionnement des moteurs de recherche- Les bonnes pratiques pour aider Google à trouver et interpréter vos pages- Analyser les points forts / points d'améliorations de son site Internet- La différence entre référencement naturel et payant <p>L'enjeu des avis clients</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p>Répondre aux avis, les bons réflexes à adopter</p> <ul style="list-style-type: none">- Quelle attitude adopter face aux avis.- Décrypter les avis.- Les bonnes pratiques pour répondre aux avis- Cas pratiques. <p>Dénoncer un avis</p> <ul style="list-style-type: none">- Les règles de dépôt des avis.- Détecter les faux avis.- Argumenter sa réclamation. <p>Les outils de veille pour gérer ses avis</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 : 9 h

Auto-évaluation : 1 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 :

700 € HT / Stagiaire soit 350 € HT / Jour de formation HT / Stagiaire.

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