

Gérer son e-réputation

QUELS OBJECTIFS?

- Savoir comment maîtriser son image et réputation digitale
- Fidéliser les clients via les réseaux
- Communiquer sur les réseaux sociaux
- Réagir correctement en fonction des avis positifs ou négatifs



PROGRAMME DE LA FORMATION

Introduction

- Prendre conscience des enjeux de l'e-réputation
 - Qu'est-ce que l'e-réputation?
 - Portraits des clients d'aujourd'hui
 - Définir le positionnement et les valeurs de son entreprise: pourquoi.
 - Exercice 1: diagnostic de votre présence et votre notoriété actuelle.

Module 1

- Le cadre juridique
 - Quels sont vos droits et devoirs face aux avis en ligne

Module 2

- Les Atouts de la gestion de son e-réputation
 - Pourquoi faut-il gérer son e-réputation: Influence de son site internet, ses réseaux sociaux et ses avis sur la clientèle.
 - Les principaux médias sociaux et sites d'avis
 - Exercice 2: Critères de la communication internet, le site, le blog, les réseaux sociaux et site d'avis les plus utiles et utilisés dans votre cas- comment les intégrer dans vos actions de communication (outils et pratiques).

Module 3

- Son site internet
 - Ai-je besoin d'un site internet?
 - Les informations essentielles à mettre sur son site
 - Les « to do » et les « don't »
 - Exercice 3: études de cas et retour sur soi

Les publics

- Les gestionnaires de la communication
hébergeurs, restaurateurs,
entreprises de bisnis &
innovantes

Pré - requis :

Connaître un minimum
les sites d'avis vous
concernant

Avoir un ordinateur avec
accès internet lors de la
formation.

Durée :

7H

Coût : stagiaire

En groupe (minimum 4
personnes):

Présentiel: 300 € HT/personne

A distance: 250€HT/personnes

Formation individuelle(1personne):
900€HT

Groupe physique :Max 12

Groupe en ligne :Max 10

Lieux :

Sur Nice dans nos locaux

En entreprise partout en

France sur demande.

En Visio TEAMS ou ZOOM.

Information et inscription

T: 07 60 53 55 86

contact@acticop.com

marie@pauseco.fr

Gérer son e-réputation

Quelques références :

- 2019: Fafih Occitanie: « Accueil: devenir ambassadeur de son territoire ».
- 2019: Les collectionneurs: « la gestion des réseaux sociaux »
- 2018: Les Collectionneurs: « Hygiène aux étages »
- 2018: Les Collectionneurs: « Accueil d'excellence et e-réputation »
- 2018: Les Collectionneurs: « Intégration des nouvelles valeurs de la marque »
- 2016: Agence Régional de développement Economique Région Occitanie: « Atelier d'adhésion à la marque Qualité Sud de France »
- 2016: Office de Tourisme du Pays de Lunel: « Animation d'ateliers « Stratégie de communication sur le territoire »
- 2014: Voyager Autrement: « Formation des accompagnateurs de voyages ».

Module 4

➤ Animer ses réseaux sociaux

- Les types de messages
- Les bonnes pratiques de réponses aux sollicitations et commentaires sur les réseaux sociaux
- Exercice 4: études de cas

Module 5

➤ Gérer les avis clients

- L'impact de l'avis client sur votre entreprise
- Quand répondre à un avis
- Pourquoi créer un compte officiel
- Comment répondre: la boîte à outils de la réponse aux avis
 - les 6C de la réponse;
 - Qui parle, à qui, pourquoi: relativiser et répondre de façon cohérente;
 - répondre à un parler pour tous: identifier le lectorat et répondre au plus grand nombre
- Exercice 5: études de cas et réflexion groupé.

Méthodes d'évaluation

- Test de démarrage pour connaître les attentes et besoins spécifiques
- Présentation théorique
- Exercices d'application
- Mises en situation
- Attestation d'acquisition de compétences

Moyens matériels

- Power Point et autres outils Office
- Paperboard
- Ordinateur portable
- Câble de connexion au rétroprojecteur
- Internet

Méthodes pédagogiques

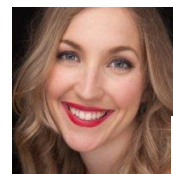
- Apports théoriques et mises en pratique
- Personnalisation de la théorie à travers des cas pratiques
- Support Power Point
- Nombreux exercices d'application: jeux de rôle, étude de cas, mise en situation...
- Le plus: une boîte à outils complète pour la mise en pratique après la formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap, toutefois nous contacter au préalable si aménagement spécifique nécessaires

Délai inscription : Prise en compte jusqu'à une semaine avant le début de la formation si place disponible

Intervenante:

- Formatrice & Auditrice spécialisée dans le tourisme durable, la qualité et l'expérience client
- 2 Bachelors en Management du Tourisme et un Master 2 professionnel en tourisme culturel et territoire: ingénierie de Projet
- 7 ans d'expérience en hôtellerie (réceptionniste et gouvernante) tourisme (agence de voyage et tour opérateur) et accueil.
- 3 ans d'expérience dans le Marketing.
- Bilingue Français-Anglais.



10 Avenue P. Isnard 06 200 NICE
T: 06 75 55 72 92—contact@acticop.com

N° d'OF : 93 06 07950 06
Siret : 803 788 207 00022

•www.acticop.com

