

Contact facturation : facturation@cmbenchmark.com - 01 47 79 48 01
Contact formation : formation@cmbenchmark.com - 01 47 79 51 08

Gérer la e-réputation de son entreprise

Objectif de la formation

Avec le développement des réseaux sociaux et des applications mobiles, le consommateur, le citoyen, le collaborateur a de nombreuses possibilités de s'exprimer. Les internautes agissent directement sur l'image des marques et des entreprises sur leur [e-réputation](#). Il est donc nécessaire de surveiller qu'un "bad buzz" ne se développe pas, de le maîtriser le cas échéant.

Cette [formation communication très opérationnelle](#) délivre des outils pratiques et des méthodologies pour mesurer la réputation d'une marque ou d'une entreprise sur le net sur les sites participatifs, les blogs, les forums et de plus en plus sur les réseaux sociaux.

La formation fournit les clés pour construire un diagnostic de sa e-réputation, au travers notamment de la mise en place d'une veille active et continue. Cette formation accompagne aussi dans la mise en place d'actions pertinentes pour développer l'engagement entre la marque et ses clients : quand et comment peut-on intervenir face à une prise de parole de consommateurs ? Quels sont les meilleures pratiques pour engager la conversation avec les internautes ?

A qui s'adresse cette formation ?

Cette formation s'adresse à toute personne (responsable qualité, chef de produit, responsable de marques, responsables communication, webmaster, community managers, ...) ayant la responsabilité de gérer la réputation de l'entreprise sur Internet (surveillance et veille, modération, conversation) par le référencement de contenus, la gestion des réseaux sociaux et de relations avec les influenceurs (bloggers, modérateurs, etc.).

Progression pédagogique :

Premier jour

1. Que dit-on de mon entreprise sur le net : distinguer Visibilité et Réputation

- *Exercice pratique : recherche sur les noms de marques / produits / via les moteurs et les réseaux sociaux*

2. Mettre en place une veille active

- les outils et méthodes gratuites : bénéfiques / inconvénients / usages
- les solutions payantes

3. Réaliser un diagnostic de réputation

- Cartographier les lieux d'influence
- Les mesures quantitatives des conversations autour de sa marque, son entreprise, ses produits
- Les mesures qualitatives de la tonalité des messages

4. Analyser

- le pouvoir de nuisance d'un espace
- les possibilités de valorisation de sa marque

Deuxième jour

1. Organiser une veille permanente

- Programmer un outil de veille : mise en place de requêtes, recherche et classification de sources.
- Organiser les différentes tâches au sein d'une équipe

2. Modération

- Peut-on faire supprimer des messages négatifs
- Comment éviter une procédure judiciaire

3. Entrer en relation avec des modérateurs et des administrateurs

- La conversation privée
- La négociation avec les responsables d'un site
- Les profils d'internautes et leurs comportements

4. Engager la conversation

- Les objectifs
- Les principes de la conversation avec les internautes
- *Exercice : rédiger des messages, animer une conversation efficace autour de thématiques*
- Capitaliser : faire remonter les informations des internautes

5. Mesurer les résultats

- Choisir les bons indicateurs, les construire
- Lire et bien interpréter les résultats

La formation sera animée par Benjamin Rosoor

Les moyens pédagogiques

Support de formation

- Pour les formations en **présentiel**, un support de cours sera remis à chacun des participants.
- Pour les formations en **visionconférence**, une synthèse de la formation sera envoyée aux participants qui auront également la possibilité de revoir la session pendant une semaine après la date de la formation.

Locaux - Matériel fourni

- Nos salles sont équipées du matériel de vidéo-projection pour le formateur
- Accès à Internet en wifi dans tous nos locaux
- Pour les formations qui nécessitent des ateliers sur ordinateur, nous disposons de salles équipées d'ordinateurs pour les participants

CCM Benchmark Group conserve l'intégralité des droits d'auteurs relatifs au contenu de ces formations et supports de cours. Toute reproduction, modification ou divulgation à des tiers, sous quelque forme que ce soit, est formellement limitée.

Les moyens d'évaluation mis en oeuvre et suivi

A l'issue de la formation chaque stagiaire complète un **questionnaire d'évaluation**. Une copie peut-être fournie sur demande.

L'**attestation de présence** est envoyée par courrier avec la facture, à l'issue de la formation.

Convention de formation

Dès votre inscription, une convention de formation vous est envoyée. Celle-ci doit nous être retournée signée avant le début de la formation.

CCM Benchmark Group est un organisme de formation professionnelle enregistré sous le numéro **11 75 58575 75** auprès du préfet de région d'Ile-de-France.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.