

Répondre aux avis clients pour développer son activité



1 jour - 7 heures

Code formation : log-003

www.adhara.fr

Objectifs

Comprendre les nouvelles attentes des internautes en termes de communication et de qualité
Comprendre les principes majeurs du marketing relationnel
Apprendre à surveiller, contrôler et répondre aux avis des internautes
Mettre en place des outils de veille pour son activité

Participants

Tout professionnel souhaitant apprendre à surveiller, suivre et répondre aux avis des internautes pour assurer une bonne réputation de son activité sur Internet

Prérequis

Avoir des connaissances de base sur l'utilisation d'Internet et les réseaux sociaux.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

L'identité numérique et la e-réputation

Définition et présentation

L'impact de la prise de parole de l'internaute

Comprendre et évaluer sa e-réputation

Identifier les prescripteurs

Les ambassadeurs et les détracteurs

valoriser sa marque et son image avec les médias sociaux

donner la parole à ses clients

les outils de suivi

Les avis en ligne

Les principaux sites d'avis

Bien utiliser les sites de vote

Répondre aux avis clients pour développer son activité



1 jour - 7 heures

Code formation : log-003

www.adhara.fr

Répondre aux avis

Développer les avis et commentaires sur son site

Gérer les faux avis et le chantage aux avis

Les aspects juridiques et les nouvelles normes Afnor

Les enjeux des réseaux sociaux

Bad buzz

Social bashing

Les principaux outils de veille

Méthodologie et techniques de veille