



## Formation Gérer votre visibilité et votre réputation numérique

**Durée** : 14 heures  
client

**Certification** : BTS négociation et digitalisation de la relation

**Prix** : 1650

**Référence** : 21011131

<b>Catégorie</b>	Communication et Marketing
<b>Sous-catégorie</b>	Réseaux sociaux et CM
<b>Pour qui ?</b>	Chargés ou responsables de communication, marketing, relations publiques, web ou oute personne amenée à effectuer des tâches liées au community management dans le cadre de son activité
<b>Prérequis</b>	Maîtrise des outils informatiques de base : bureautique, Internet... Connaissance des principaux réseaux sociaux
<b>Objectifs pédagogiques</b>	Relation client à distance et digitalisation, Mesurer, gérer et valoriser l'e-réputation et la notoriété de son entreprise Elaborer une stratégie de présence et de positionnement sur les réseaux sociaux Organiser sa veille d'e-réputation et utiliser des outils adaptés Identifier les outils et applications permettant d'améliorer son e-réputation Optimiser son organisation et sa méthodologie de gestion de communautés Relation client à distance et digitalisation (Bloc 2 BTS Négociation et digitalisation de la Relation Client)
<b>Contenu de la formation</b>	COMPRENDRE L'IMPORTANCE DE L'E-REPUTATION Définition de l'e-réputation Les sources d'influence Les impacts de l'e-réputation sur la marque L'évolution de l'expérience client L'avènement du "consomm-acteur" Influence et gestion des avis de consommateurs Exploiter les avis clients : norme AFNOR et nouvelle réglementation Le rôle des salariés et les risques potentiels

Travaux pratiques : mesure de l'e-réputation à l'aide d'une grille d'évaluation et d'analyse, revue des choix de positionnement social media et des objectifs définis par son entreprise

#### ORGANISER SA VEILLE D'E-REPUTATION

Définir son périmètre de veille et ses objectifs

Les indicateurs quantitatifs et qualitatifs (KPI)

Les outils de veille gratuits et les fonctions de recherches avancées (opérateurs booléens)

Utiliser Twitter comme outil de veille : organiser ses flux de veille

Les solutions de veille professionnelles

Travaux pratiques : paramétrage de Twitter pour la veille : liste et flux de veille, démos de solutions de veille professionnelle, création de son tableau de bord de veille avec Hootsuite

#### GERER SON E-REPUTATION ET SA VISIBILITE

Redéfinir sa ligne éditoriale et la valeur ajoutée proposée

Identifier et mobiliser les blogueurs et influenceurs : les ambassadeurs externes

Faire de ses employés des ambassadeurs (Employee Advocacy)

Revoir ses règles de modération et améliorer sa politique de réponses aux questions et critiques

Gérer son image sur les sites d'avis et de notation : Tripadvisor, Google, Booking, Glassdoor...

Connaître les bonnes pratiques de modération, signalement ou suppression d'avis, diffamation...

Promouvoir l'image de son entreprise grâce aux questions et interactions

Connaître et appliquer les bonnes tactiques pour augmenter l'engagement

Travaux pratiques : trouver des profils influents utiles, définir un plan pour transformer les employés en ambassadeurs

#### ACCROITRE SA PRESENCE ET SA NOTORIETE

Maîtriser le Live Vidéo et les Stories

Augmenter la visibilité de ses événements : LiveTweet, vidéo Live, social wall...

	Créer et organiser une campagne publicitaire sur Facebook Travaux pratiques : appropriation des fonctions de vidéo Live, organisation et préparation d'un LiveTweet, création d'une campagne publicitaire sur Facebook
<b>Suite de parcours possible</b>	
<b>Éligible au CPF</b>	Oui

## FINANCEMENTS

OPCO  
OPCA  
FAF  
Pôle Emploi  
La Région



## CONTACTS



**IFFP - Tour Belvédère SPACES**  
1 Cours Valmy 92 800 Puteaux



**01 80 88 44 55**



**administration@iffp.pro**