

Répondre aux avis clients pour développer son activité

1 jour - 7 heures

Code formation : ADHWEB0485



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 œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Remarques

Certification

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré 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

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

Programme

L'identité numérique et la e-réputation

Définition et présentation

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

adhara France - Développement des compétences Informatique - Management - RH

Organisme de formation enregistré sous le n°24450269645 auprès du préfet de Région Centre Val-de-Loire

01.84.17.74.82 - contact@adhara.fr

Répondre aux avis clients pour développer son activité

1 jour - 7 heures

Code formation : ADHWEB0485



adhara.fr

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
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