

Bien gérer les avis en ligne

Objectifs :

Comprendre l'importance de la gestion de l'e-réputation dans le parcours client. Apprendre à répondre efficacement aux avis et commentaires en ligne. Découvrir des outils pour une meilleure veille et centralisation des réponses. Mettre en place une stratégie de contenu pour susciter l'interaction et augmenter les commentaires.

Date et durée :

Mardi 10 décembre 2024 de 9h à 11h (2h), sans pause, en distanciel synchrone via le logiciel Zoom (un lien de connexion vous sera envoyé 48h avant le début de la formation).

Prix par personne :

- Adhérent de France Gestion : 0 €
- Non-adhérent de France Gestion : 80 € HT

Public concerné : Adhérents de France Gestion, dirigeants de TPE

Intervenant : Nicolas MARCILLAUD, fondateur de Toolbox, société de gestion des médias sociaux

Pré-requis :

Aucun

Moyens techniques et pédagogiques :

Techniques

- Accès à une plateforme de visioconférence Zoom après envoi d'un lien et d'un code de connexion

Pédagogiques

- Etudes de cas concrets
- Exposés théoriques
- Conseils pratiques
- Mise à disposition en ligne de supports à la suite de la formation

Moyens avant la formation :

Un questionnaire d'analyse des besoins et d'évaluation des acquis avant la formation conçu par l'intervenant et validé par France Gestion sera transmis aux participants avant la formation afin que le formateur s'adapte à leurs attentes et leurs besoins.

Validation des acquis :

Validation des objectifs de la formation :

- Lors du déroulement de la formation

- Quiz sur le savoir présenté

- A l'issue de la formation

- Questions orales et réponses
- Quiz d'évaluation des connaissances acquises, résultats et corrigés

Qualité et évaluation de la formation :

- Un questionnaire d'évaluation (lien Google Forms) sera remis à chaque participant à la fin de la formation pour mesurer le niveau de satisfaction au regard des attentes.

Organisme Mixte de Gestion Agréé de membres de l'Ordre des Experts-Comptables
Association loi du 1^{er} juillet 1901 - Numéro d'identification 102755 - Siret : 312 449 226 00041

Organisme de formation n°11 75 409 14 75

Siège : 50 ter, rue de Malte - 75540 Paris Cedex 11 - Tél : 01 43 14 40 50 - Mél : paris@france-gestion.fr
38 rue des Etats Généraux - 78000 Versailles – Tél : 01 39 07 49 00 – Mail : versailles@france-gestion.fr

www.france-gestion.fr

Accessibilité :

Si l'un des futurs participants de la formation (ou vous-même si vous êtes le participant) est en situation de handicap, et pour toute question y compris sur l'accessibilité, vous pouvez prendre contact avec notre référent handicap :

- Francis Villos, responsable formation
- Francis.villos@france-gestion.fr / Tél. 01 39 07 49 15 (ligne directe)

Du lundi au jeudi de 8h30 à 18h00 et le vendredi de 8h30 à 17h.
Nous vous répondrons sous 48 heures.

Programme :

1^{ère} partie – Le parcours client et la gestion de l'e-réputation

- Qu'est-ce que le parcours client ?
- Comment la gestion de l'e-réputation s'intègre-t-elle dans ce parcours ?
- Importance de la cohérence entre les différents canaux (physiques et digitaux)

2^{ème} partie – Pourquoi votre e-réputation est essentielle ?

- Impact des avis et commentaires sur l'image de marque
- Influence sur les décisions d'achat des clients potentiels

3^{ème} partie – Les stratégies pour améliorer votre e-réputation

- Intégrer les avis clients dans votre stratégie de communication
- Interactions réelles et interactions sur les médias sociaux
- Utilisation des médias sociaux pour renforcer la relation client
- Techniques pour encourager les clients à laisser des avis positifs

4^{ème} partie – Au-delà des avis : créer des interactions qualifiées !

5^{ème} partie – Cas concrets : avant et après

- Exemple d'une gestion d'e-réputation avant et après optimisation
- Résultats obtenus : plus de commentaires positifs, meilleure image de marque