



PROGRAMME DE FORMATION

E-reputation et avis clients : maîtriser l'art de vos réponses !

1 jours
7,00 heures

Public visé

Toute personne amenée à répondre aux avis clients en ligne (positifs comme négatifs) et en charge de la e-reputation de sa structure, son établissement.

Cette formation s'adresse à un(e) Chargé(e) ou Responsable de communication, Marketing, Relations Publiques, Web... ou toute personne amenée à effectuer des tâches liées au Community Management dans le cadre de son activité.

Pré-requis

Le présentiel doit avoir lieu à l'issue du parcours en ligne, dans les 3 semaines suivantes, sur une journée de 7h.

Les stagiaires doivent être équipés d'un ordinateur personnel et doivent venir avec les exercices qu'ils auront réalisés pendant la formation en FOAD et tout autre élément qu'il leur aura été demandé. Ces exercices seront essentiellement les réponses à des avis négatifs et positifs.

Les stagiaires devront avoir une bonne maîtrise de leur marketing mix (équilibre, cohérence entre le prix, le produit, la communication et la distribution), ils devront aussi avoir une excellente connaissance de leur audience, de ses comportements, besoins et attentes.

Objectifs pédagogiques

POURQUOI SUIVRE CETTE FORMATION ?

Pour mieux gérer la révolution du marché de la conversation, la révolution de l'e-réputation.

Pour se sensibiliser à cette révolution, la comprendre, la gérer, la canaliser.

Pour faire en sorte que l'e-réputation de sa structure, son établissement, sa destination soit toujours au top !

Et surtout pour **savoir répondre, prendre la parole, transformer un avis négatif en positif !**

Il s'agit aussi de donner les clés aux équipes pour qu'elles ne subissent plus les avis clients, qu'elles reprennent confiance et qu'elles soient sereines

Objectifs pédagogiques :

- Répondre aux avis clients et commentaires rapidement et efficacement
- Acquérir les clés d'une réponse réussie
- Mettre en oeuvre une stratégie de marketing relationnel avec ses clients
- Transformer ses meilleurs clients en ambassadeurs



Programme de la formation

Cette journée en présentiel doit avoir lieu à l'issue du parcours en ligne, dans les 3 semaines suivant le démarrage du parcours en e-learning

BILAN DU PARCOURS FOAD

- Réponses aux questions concernant le contenu
- Mise en perspective avec l'actualité
- Mise en perspective avec les situations, besoins des stagiaires

CORRECTIONS DES EXERCICES

- Les réponses rédigées par les stagiaires (50% du temps du présentiel)
- Le travail sur le champ sémantique et les descriptifs
- Le travail sur la ligne éditoriale

ALLEZ PLUS LOIN AVEC LA E-REPUTATION

- Comment utiliser les avis clients dans son marketing
 - ★ Les avis sont une source d'inspiration
 - ★ Les avis racontent des histoires
 - ★ Les avis offrent un champs lexical varié et riche
 - ★ Comment exploiter ces faits
- Identifiez les actions à mener lors d'un événement (travaux, fermeture, réouverture, événements)
- Apprendre à organiser et structurer le travail à l'accueil et/ou la réception
- Mise en place d'alertes
- Les stratégies de collecte d'avis

Modalités pédagogiques

Apports théoriques

Mises en situation et exercices pratiques

Echanges

Moyens et supports pédagogiques

Support de formation remis au format PDF et tout autre supports pédagogiques sur l'extranet personnel du stagiaire

Modalités d'évaluation et de suivi

La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs de la formation

La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation abordés.

L'atteinte des objectifs pédagogiques de formation est évaluée à la fin de chaque formation.

La formation est évaluée à l'issue de la formation : questionnaire à chaud et à froid.

Une certificat de réalisation est transmis au stagiaire à l'issue de la formation.