

Objectif :

- Etre capable de répondre en pleine autonomie, sur internet, aux commentaires clients.

## PROGRAMME

### 1) Comprendre la E-réputation

#### Les sites

- Présentation : les acteurs
- Analyse et compréhension des fonctionnements
- Mettre en place sa veille internet

#### Les commentaires

- Savoir analyser les commentaires clients
- Rechercher les commentaires dans plusieurs langues
- Comprendre les notes attribuées et les classements

### 2) Maitriser sa E-réputation

- Pourquoi répondre
- Le rôle du responsable
- Le choix des avis
- Les fréquences de réponse
- Les méthodes pour répondre correctement, les chartres en place
- Les exemples

### 3) Mise en situation et évaluation

*(le stagiaire répond sur cas existants accompagné du formateur)*

- Cas pratique de réponse aux messages clients sur des avis de l'établissement concerné

Evaluation du stagiaire sur sa capacité à comprendre les messages, y répondre sans faute d'orthographe, ni contre sens et gérer positivement les messages négatifs ou agressifs.

LIEU :

Présentiel

DURÉE :

7 heures

VALIDATION :

Attestation de fin de formation

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :

Mises en pratiques, questions de connaissances

