

Développer sa e-réputation et ses avis clients

Objectifs de formation

- Améliorer sa e-réputation en obtenant des avis clients de qualité

Objectifs pédagogiques

- Gérer sa e-réputation
- Travailler les avis clients

Durée : 01 jour - 07 heures

Mise à jour le : 13 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

595 €

Dates :

Le 21 Septembre 2026

Le 26 Novembre 2026

Le 17 Février 2027

Le 19 Avril 2027

Le 01 Juillet 2027

Prérequis

- Maîtriser l'outil informatique
- Avoir un projet nécessitant de communiquer sur le web

Public

- Toute personne ayant un projet d'entreprise ou une entreprise existante

Programme

Gérer sa e-réputation

- Définir l'e-réputation
- Analyser son e-réputation
- Gérer les commentaires négatifs
- Utiliser Google My Business

Travailler les avis clients

- Mettre en place une stratégie pour obtenir des avis client positifs de qualité

Le + de cette formation

- Une réputation mal gérée va freiner vos ventes. Il est plus facile d'obtenir des avis négatifs que positifs. Comment gérer un commentaire négatif ? Comment obtenir des avis positifs de qualité pour booster vos ventes ? Vous aurez les outils pour répondre à ces questions dans cette formation.

Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l'issue de la formation
- Matériel : aucun

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l’entreprise
- Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
- Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.