

PROGRAMME DE FORMATION


CCI LANDES


DES HOMMES ET DES FEMMES POUR ENTREPRENDRE

 INTRA /// INTER /// SUR MESURE /// www.formationccilandes.fr


MAITRISER SA E-REPUTATION SUR LE WEB - 2 JOURS

Objectifs de la formation :

- Faire exister et améliorer sa e-réputation : Un angle essentiel pour être vu sur internet
- Transformer les commentaires clients en outil de vente et de fidélisation
- Dialoguer et créer une relation de confiance avec ses clients et prospects

Modalités

Action de 14 heures en présentiel, Inter ou Intra entreprise.

Formation théorique et pratique : Le stagiaire utilisera le profil de son propre compte pro (sur sites d'avis) pour répondre aux avis des clients. Session animée par un formateur qualifié et expérimenté via des exercices interactifs et cas pratiques.

Validation : En cours de formation et Attestation de présence

Public : Dirigeants et salariés

Prérequis : Savoir surfer sur le net et utiliser un compte pro sur des sites d'avis.

Date, Lieu et Tarifs : www.formationccilandes.fr - rubrique calendrier ou nous consulter (devis)



CONTENU PÉDAGOGIQUE INDICATIF

La e-Réputation

- Qu'est ce que l' e-Réputation ?
- Connaître les parcours-types d'un consommateur
- Quels outils pour effectuer une veille personnelle et concurrentielle

Les avis des internautes sur le web

- L'importance grandissante des avis : quels leviers pour la vente ?
- Etudes du fonctionnement des sites d'avis (Tripadvisor, Vinivi, Zoover, Holiday Check, Yelp,...)

Sa présence sur les sites d'avis

- Pourquoi et comment être présent sur les sites d'avis ?
- L'e-Réputation est aussi un outil de référencement naturel : comment et pourquoi ?
- Les sites pro d'avis : lequel choisir ?
- Exemple et cas pratiques avec les établissements des participants

Comment utiliser ces sites d'avis dans sa communication

- Les bonnes pratiques : Comment récupérer plus d'avis clients
- Comment répondre aux avis positifs et négatifs (ce qu'il faut faire et ne pas faire)



VOTRE CONTACT

Marie-Luce FERRY, Responsable du service Formation

SIRET : 184 00002400010 - N° de déclaration d'activité : 7240 P 003840

 Tél. 06 79 92 47 15 – ml.ferry@landes.cci.fr