

GERER - SURVEILLER - DEFENDRE SA eREPUTATION

Objectifs : Gérer et valoriser l'image de son entreprise sur le web. Organiser une veille en temps réel pour l'anticipation et la prévention des risques. Elaborer des stratégies de crise en cas d'atteinte à sa réputation numérique.

Public : Artisan, commerçant(e), dirigeant(e) ou collaborateur(trice) d'une PME ou d'une TPE soucieux de préserver son identité numérique, d'en suivre l'évolution, d'en optimiser l'impact.

Pré-requis

- Maîtriser les bases de l'outil informatique et du système d'exploitation Windows.
- Pratiquer Internet (Consultation de sites, utilisation de moteurs de recherche...).

Durée 07 (sept) heures de formation, soit **2 demi-journées de 3 heures 30**.

Cette formation, si elle est individuelle, peut, à la demande formelle de l'apprenant(e), et après un entretien préalable à sa mise en œuvre, faire l'objet d'un ajustement personnalisé de son programme. Cette adaptation "**sur mesure**" est destinée à répondre au plus juste aux attentes et objectifs de l'élève, en tenant compte tout à la fois de ses acquis antérieurs en informatique et internet et des spécificités de ses activités et de sa structure professionnelles.

Ce que Google et les réseaux sociaux disent de vous et de votre entreprise...

L'inventaire/Bilan de "l'existant"

- Le présent permanent d'Internet - Un enjeu décisif - Un test de compétences et de performances continu.
- L'internaute : Emetteur et/ou producteur d'informations subjectives ou non, mais aussi de rumeurs.
- Des données diffusées par vos employés, clients, concurrents, "personnes-relais", "activistes".
- Les moteurs de recherche : Tester les requêtes associées à votre identité et à votre enseigne.
- Les forums : Un impact décisif sur votre eRéputation. Des mentions conservées indéfiniment ou presque.
- Les réseaux sociaux : Votre empreinte professionnelle et personnelle sur Facebook, Twitter, LinkedIn...
- Google Plus - Google My Business - Pages Jaunes - Youtube - TripAdvisor et autres blogs consommateurs.

La surveillance, la gestion, l'optimisation de votre eReputation

- Outil gratuit de recherche et d'indexation des informations en libre accès sur le web. / Google alerts
- Assurer la cohérence de vos différents profils sur les réseaux sociaux.
- Publier régulièrement de l'information pour ne pas dépendre de celle des autres.
- Agir pour prévenir - Identifier les éventuels sujets à risque de vos communications.
- Espaces d'expression pour vos clients et prospects / Livre d'Or : La collecte de témoignages de satisfaction.

Le "Bad Buzz" - Les attaques - Les parades / De la veille à la stratégie active

- "Vingt ans pour bâtir une réputation, cinq minutes pour l'anéantir." (W. Buffet)
- Une veille active et continue - Des temps de réaction réduits au strict minimum.
- Ne rien ignorer - Ne rien sous estimer - Ne rien différer - Ne rien abandonner - Occuper le terrain
- Des critiques justifiées : Une remise en cause - Des actions correctives - Une communication réactive.
- Comment apaiser le Bad Buzz, ce "bouche à oreille" négatif sur le web.
 - Solutions communicationnelles
 - Solutions informatiques
 - Solutions juridiques

EVALUATION DES ACQUIS DE LA FORMATION / Exercices pratiques

Bilan sommaire de l'eRéputation du ou des apprenants / Simulations de "Bad Buzz".

Communication & Informatique & Internet & Marketing

Gérard MAITROT - Consultant & Formateur - 3, rue Maurice Romagon 10000 TROYES

06 72 51 58 59 - 03 25 42 80 37 - contact@gerard-maitrot.fr - www.gerard-maitrot.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro **21 10 00778 10** auprès du Préfet de la région de Champagne Ardenne

SIRET 401 504 378 00035 - APE 7022Z - RCP Groupama 16376085 0001