

**Durée :** 2 jours [14 heures]

**Objectifs :**

- Savoir définir le cadre d'une bonne E réputation (Viralité, Buzz/Bad Buzz, etc..),
- Connaître et appliquer la législation liée,
- Savoir créer, gérer et animer une communauté efficacement,
- Connaître et intégrer les codes spécifiques aux réseaux sociaux qui m'intéressent,
- Savoir réaliser une veille efficace (avis de clients),
- Savoir gérer une crise de sa E réputation

**Pré-requis :**

Une bonne connaissance de son entreprise et de son champ d'activité.

**Moyens pédagogiques et techniques :**

Cours magistral, démonstrations vidéo, ateliers collaboratifs

**Modalité d'évaluation :**

Validation des compétences acquises tout au long de la formation.

Questionnaire d'évaluation à chaud de la formation

Questionnaire d'évaluation à froid

**Sanction :**

Attestation de formation délivrée en fin de formation validant les compétences acquises par le stagiaire.



Action de formation financée à 100% par l'AGEFOS PME PACA

## PROGRAMME DE FORMATION GERER L'E-REPUTATION DE SON ENTREPRISE

### JOUR 1

#### SAVOIR DEFINIR LE CADRE D'UNE BONNE E REPUTATION (VIRALITE, BUZZ/BAD BUZZ, ETC..)

- Définition et principes de la e-réputation
- Réseaux sociaux : la force de la viralité sur l'impact d'une information
- Moteurs de recherche

#### CONNAITRE ET APPLIQUER LA LEGISLATION LIEE

- Responsabilités éditoriales
- Propriété intellectuelle
- Droit d'auteur
- Lois sur la protection des personnes
- Usurpation de nom
- Statuts d'éditeur et d'hébergeur
- Droit de la presse

#### CREER, GERER ET ANIMER UNE COMMUNAUTE EFFICACEMENT

- Comment et quoi publier sur les réseaux sociaux ?
- Augmenter la visibilité sur le WEB (référencement...)
- Créer et gérer une communauté

### JOUR 2

#### CONNAITRE ET INTEGRER LES CODES SPECIFIQUES AUX RESEAUX SOCIAUX QUI M'INTERESSENT

- Comprendre la culture des réseaux sociaux
- Connaître les acteurs, les contraintes et opportunités de chaque réseau social
- Intégrer leurs caractéristiques en termes de cible
  - Audience (Facebook, Twitter, ...),
  - Trafic : le point sur l'évolution des usages
  - Comportements et attentes des internautes
- Mesurer son efficacité et son investissement : le ROI

#### REALISER UNE VEILLE EFFICACE (AVIS DE CLIENTS),

- Méthodes de veille et d'alertes
- Les outils pour une veille active : Système d'alerte, flux RSS, outils de curation
- Mise en place de veille automatisée
- Archivage en ligne des résultats de la veille
- Interpréter les résultats
- Stratégies de communication et d'actions sur la base des résultats de veille

#### GERER UNE CRISE DE SON E REPUTATION

- Identifier la crise
- Intervenir directement
- Intervenir indirectement
- Maitriser les informations