

# DÉVELOPPER SA E-RÉPUTATION ET GÉRER SES AVIS CLIENTS

24 avril 2023

Quelle est l'importance d'avoir une bonne réputation en ligne ?  
Comment avoir des avis clients ?  
Comment faire des avis un facteur de développement et de vente ?  
Cette formation vous permettra de répondre à l'ensemble de ces questions et mettre en œuvre les bonnes pratiques.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Gérer les différents outils qui vous permettent d'avoir des avis clients.
- Savoir gérer les avis et y répondre.
- Transformer vos avis clients en futures ventes.

## PROGRAMME :

- Qu'est-ce que l'e-réputation ? Définir son identité numérique.
- Comprendre l'importance des avis clients dans le processus de décision et d'achat.
- Utiliser des outils de veille pour surveiller ce que l'on dit de votre entreprise.
- Focus sur Google Business Profile / Facebook / Tripadvisor.
- S'inscrire et gérer les différentes plateformes d'avis.
- Soigner sa présentation.
- Savoir répondre aux avis positifs, négatifs, et mitigés.
- Inciter vos clients à poster des avis.
- Cas pratiques.

## MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

Intervenant : Nathalie RAYBAUD - SESAME FORMATION  
Projection PowerPoint soignée et attractive.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

Vidéo projection.  
Support de formation résumant l'intégralité de la formation suivie.  
Techniques d'animation actives et basées sur des cas concrets.  
Apports de connaissances, exemples réels.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Questionnaire de préformation remis au candidat avant le démarrage de la formation.  
Évaluation sommative afin de vérifier la bonne acquisition des objectifs de stage.  
Évaluation de satisfaction à « chaud » et à « froid » à 2 mois pour faire part du retour quant à la formation et à la mise en pratique des acquis dans le quotidien professionnel.

## ASPECTS ADMINISTRATIFS :

Remise d'attestation de présence (certificat de réalisation).  
Remise d'attestations individuelles de formation par email aux participants.



## PUBLIC VISÉ :

Responsable communication / ANT /  
Community manager / Réfèrent qualité.  
Salariés de droit privé des organismes de  
tourisme adhérents à l'AFDAS.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

**Effectif 5 à 12 personnes / 3 structures différentes.**

En inter-entreprises - Actions collectives  
régionales accessibles aux adhérents de  
l'AFDAS de la branche des organismes de  
tourisme.

Selon planning inter-entreprises.

## PRÉ-REQUIS :

Aucun.

## LIEU :

FRT - Saint-Pierre.

## DURÉE, DATE ET HORAIRES :

1 jour - 7 heures.  
24 avril 2023.  
8h30 - 12h30 / 13h30 - 16h30.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nous contacter pour ajustements  
nécessaires.

## TARIF :

Financement sur le dispositif des actions  
collectives régionales pris en charge à  
100% par l'AFDAS.

## CONTACT :

Pauline ROGER  
06 92 93 05 43  
[p.roger@frrt.fr](mailto:p.roger@frrt.fr)