



Programme



Qu'est ce que la e-réputation : (3 heures)

- Définitions des termes : Réputation, E-réputation
- Les acteurs de la e-reputation pour l'établissement : Internes & Externes
- Impacts sur le secteur d'activité : Restauration, Hôtellerie
- Les avis clients : Données chiffrées, les plateformes de référence (TripAdvisor, Yelp, L'Internaute), comment les gérer et comment y répondre
- Travailler sa e-reputation : stratégie de veille



Internet : levier de popularité : (2 heures)

- Données chiffrées : Google, Réseaux sociaux (Facebook, Instagram, YouTube, Pinterest)
- Impacts du mobile dans le comportement des consommateurs
- L'image, nouveau vecteur de communication



Maîtriser sa puissance en ligne : (12 heures)

- Google My Business : créer ma fiche My Business, les informations obligatoires, administration de ma fiche
- Les réseaux sociaux
- Définir ma stratégie de communication
- Les bonnes pratiques pour communiquer sur les réseaux sociaux
- Facebook : animer sa page
- Instagram : développer sa communauté
- Les autres canaux digitaux : annuaire téléphonique, sites spécialisés...



Valoriser mon développement : (4 heures)

- Promouvoir son établissement : créer des contenus adaptés, photos & vidéos : la promotion par l'image
- Marketer votre activité : comment se démarquer et faire le buzz, fidéliser votre clientèle, organiser des événements, lancer des campagnes emailing
- Ma communication hors média : produits publicitaires, flyers et cartes de visite des outils encore puissant, comment faire le lien efficacement entre ma communication média et ma communication hors média



Objectifs professionnels

Permettre à l'apprenant de maîtriser les bases des différents réseaux sociaux.



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de la relation client digitale
- Adapter sa communication aux différents canaux
- Utiliser les réseaux et les médias sociaux
- Garantir la satisfaction du client connecté
- Prévenir les litiges
- Construire une expérience client numérique

INTER

Mini 6

INTRA

Mini 2

