Expertise Performance Solutions Compétences

ASCENCIEL
Développement des compétences, formation, conseil

E-REPUTATION & COMMUNICATION DIGITALE

Durée – 1 à 2 jours (7 à 14 heures) | **Public –** Dirigeants, responsables communication, indépendants.

Prérequis – Aucun.

Intervenant – Consultant-formateur spécialisé en communication digitale.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ✓ Identifier les mécanismes de réputation numérique
- ✓ Auditer sa présence en ligne
- ✓ Mettre en place une stratégie de contenu cohérente
- ✓ Gérer les avis clients et situations sensibles
- ✓ Définir une ligne éditoriale claire
- ✓ Mesurer l'impact de sa communication digitale

Contenu pédagogique

✓ **Comprendre et auditer sa réputation numérique (Auditer)**
- Les mécanismes de la réputation numérique : comment se forme une e-réputation
- Identité numérique et personal / corporate branding
- Auditer sa présence en ligne (moteurs, réseaux sociaux, avis)
- Mettre en place une veille (Google Alertes, outils de surveillance)

✓ **Rayonner sur les réseaux sociaux (Rayonner)**
- Panorama et usages professionnels des réseaux (Facebook, Instagram, LinkedIn)
- Optimiser ses profils et sa présence
- Logique web-to-store et développement de la notoriété locale
- Animer sa communauté et créer de l'engagement

✓ **Structurer sa stratégie de contenu et sa ligne éditoriale (Rayonner)**
- Définir une ligne éditoriale claire et cohérente
- Construire un plan de contenu (formats, rythme, calendrier éditorial)
- Créer des visuels efficaces (Canva)
- Adapter le message à son audience

✓ **Maîtriser son e-réputation et les avis clients (Maîtriser)**
- Gérer les avis clients (Google, plateformes) et le référencement local
- Optimiser sa fiche Google Business Profile et son SEO local
- Traiter les avis négatifs et les situations sensibles
- Bonnes pratiques de réponse et gestion d'une crise réputationnelle

✓ **Mesurer l'impact de sa communication digitale (Maîtriser)**
- Définir ses indicateurs (visibilité, engagement, réputation)
- Suivre et mesurer l'impact de ses actions

- Analyser les résultats et ajuster sa stratégie
- Construire un tableau de bord de pilotage

Démarche et méthodes pédagogiques

Démarche active, centrée sur l'apprenant qui « agit ». On travaille sur votre propre présence en ligne : audit, ligne éditoriale et plan d'action se construisent en atelier. Méthodes :

- ✓ Participative : basée sur le questionnement des participants.
- ✓ Active : fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des apprenants.
- ✓ Application directe à votre image et à votre communication réelle.

Moyens pédagogiques

Audit de présence et grille de veille (Google Alertes) ; Google Business Profile, gestion des avis, SEO local ; Création de contenu et de visuels (Canva) ; Modèles de ligne éditoriale, calendrier et tableau de bord.

Modalités d'évaluation

- ✓ Évaluation formative en cours de module
- ✓ Évaluation des acquis réalisée avec un QCM
- ✓ Satisfaction à chaud et à froid

Sanction de la formation – Certificat de réalisation