

# FORMATION VEILLE ET E-RÉPUTATION : ÉCOUTE, ANALYSE ET TECHNIQUES DE MONITORING



- 🗣️ Présentiel ou distanciel
- 📍 Paris, France ou International
- 🕒 7 heures soit une journée
- 📅 E-learning sur demande
- 🏢 Inter, intra, coaching, sur-mesure ou sur étagère
- 👥 3 à 12 personnes
- 💰 à partir de 980€ HT / pers. / jour
- 🔍 Référence 20201659

## Objectifs

- 👉 Connaître les différents outils de veille et leur intérêt pour mesurer votre e-réputation
- 👉 Repérer les effets positifs et négatifs des actions mises en place sur les réseaux sociaux
- 👉 Déterminer les mécanismes de construction de la réputation d'une marque
- 👉 Savoir agir et pouvoir intervenir en situation de crise
- 👉 Etre en mesure de piloter sa veille de façon pérenne et exhaustive

## Formateur

Notre formatrice, experte en veille et e-réputation, possède une expérience et une maîtrise opérationnelle de plus de 5 ans.

## Prérequis de la formation

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

## À qui s'adresse cette formation ?

Direction de la communication interne et externe, direction marketing, direction générale PME.

## Présentation

L'évolution de l'Internet démocratise la publication en ligne d'opinions et d'avis sur les marques. Ces paroles de consommateurs, amplifiées par les blogs et les réseaux sociaux, influent fortement sur l'image que nous avons des marques, mais aussi sur les achats futurs que nous préparons. Dès lors que ces nouveaux champs d'expressions se multiplient, il est nécessaire pour les marques de rationaliser leur surveillance et leur gestion de ce qui est dit d'elles. Cette dimension protectrice de l'entreprise, de ses marques, et de ses dirigeants est aussi appelée « social listening » ou « social monitoring ».

Les entreprises et les marques doivent surveiller leur réputation numérique et anticiper les risques de crises. Il est également possible de développer une notoriété numérique positive et d'en faire un facteur de différenciation. La DigitalAcademy a bien compris ces enjeux qui sont désormais essentiels pour les entreprises, et vous propose une formation « Veille et e-reputation » pour informer et sensibiliser les entreprises sur ces nouveaux enjeux que sont la gestion de son image, la fidélisation, l'accroissement de la visibilité...

Notre but est de vous aider à mieux comprendre les nouveaux usages et les impacts du web sur votre réputation et de vous transmettre les outils de veille et de gestion de crise.

## Programme

### Panorama des espaces de conversation sur internet

- Panorama des médias sociaux : blogs, forums, réseaux sociaux, wiki, etc.
- Un réseau social peut en cacher un autre
- Les clés de leur fonctionnement

### Veille et e-réputation : définitions

- La e-réputation en quelques chiffres
- Les idées reçues sur la e-réputation

### Gestion de la e-réputation : veille et monitoring

- Cartographie et sélection des outils de veille (observatoire)
- Méthodologie : anticipation, écoute, action/réaction, prise de parole
- L'analyse, pierre angulaire de l'action

### Ateliers

- Atelier : Création de requêtes et exploitation des tableaux de bord  
Atelier: anticiper la gestion de crise

### Conclusion

- Enseignements de ces cas
- Bonnes pratiques : do & don't

## Quelle est la méthodologie pédagogique employée ?

Apport d'expertise du formateur, quiz, travaux pratiques, atelier, échanges d'expérience.

## Quelles sont les modalités pédagogiques employées ?

Évaluation à travers un questionnaire en fin de formation.

Version 1, mise à jour le 1 janvier 2020

Organisme certifié



★★★★★ 4.7/5

Satisfaction de nos apprenants en 2019

[www.digitalacademy.fr](http://www.digitalacademy.fr)