

Titre : ANIMER LES RÉSEAUX SOCIAUX – E-RÉPUTATION

Domaine : Digital e-réputation et réseaux sociaux

Thème : Digital e-réputation et réseaux sociaux

Formacode : 15079

Durée en heures et en jour : 14 h / 2 jours

Modalité de la formation : Présentiel

Public cible : Directeurs de restaurants, bars, foodtrucks, lieux de sorties et de loisirs, lieux touristique. Collaborateurs en charge de la communication ou du marketing de ces établissements

Nombre de personnes min et max : Min 4 personnes – Max 8 personnes

Objectifs Intégrer les médias sociaux dans sa stratégie de communication. Attirer des clients grâce aux réseaux sociaux. Savoir rédiger des contenus spécifiques et adaptés à chaque réseau. Apprendre à écouter, recruter et fidéliser ses clients. Mettre en place un dispositif efficace Acquérir une méthode et des outils opérationnels pour surveiller sa e-réputation.

Programme :

1 / Les nouveaux usages du Web

- La visibilité d'une entreprise touristique (hôtel, restaurant, lieu de loisir...) aujourd'hui.
 - Pourquoi il est important de savoir ce qu'on dit de votre établissement (mais aussi de vos dirigeants, de vos produits et de vos employés) sur Internet.
 - Le nouveau pouvoir des consommateurs : Du consommateur au consommateur. Les nouveaux comportements et attentes des clients : de la communication à la conversation.
 - Etre acteur de sa réputation numérique : L'importance des contenus pertinents - Développer sa notoriété en même temps que son capital Sympathie - Accompagner les collaborateurs au changement. - Que dit-on de mon entreprise sur internet ? - Définir les éléments importants de l'image que l'on souhaite donner ainsi que ses objectifs.
- Les "réseaux sociaux" : Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube, Instagram...

2 / Facebook :

- Le potentiel de Facebook et ses principes de fonctionnement : Post, Like, Partage...
 - Créer une page Facebook professionnelle.
 - Optimiser les visuels de sa page Facebook (bandeau, logo, photo de profil, onglets...)
 - Gérer l'administration de la page et les contributeurs. - Placer un bouton « Like » sur votre site
 - Générer de l'engouement et du partage - L'impact du 'Reach' sur la visibilité de ses publications.
 - Entretenir l'attente (teasing...) - Créer des sondages et des jeux-concours
 - Répondre à la communauté :
 - Ajuster le style de sa réponse aux types de messages : avis, questions, réclamations...
 - Analyser les retours et décider d'agir de la bonne façon.
 - Gérer le mécontentement de clients - Facebook Ads : mettre en place une campagne publicitaire :
 - Etablir son budget. - Contrôler les retours de ses campagnes avec les KPI
- Etude de différentes Success Stories sur Facebook.
- Benchmarking : Facebook utilisé par vos concurrents.

3 / Twitter :

- Animer un compte Twitter professionnel : Optimiser les visuels de sa page Twitter (bandeau, logo...)
- Placer un bouton « Tweet » sur votre site - Se familiariser avec la rédaction propre à Twitter :
- Trouver le ton juste - Répondre (@), retweeter (RT), écrire des messages privés (DM), utiliser les hash tags (#)
- Insérer des images, vidéos, liens et utiliser un raccourcisseur d'URL - Augmenter la visibilité de ses tweets : tweets sponsorisés... - Organiser un LiveTweet pour animer un événement. - Définir des indicateurs de mesure et de performance (KPI). Etude de différentes Success Stories. Benchmarking : Twitter utilisé par vos concurrents.

Prérequis : Être à l'aise avec la navigation sur Internet et un ordinateur.

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement : Travaux de groupes sur des cas concrets. Pédagogie participative basée sur la personnalisation. Plus de 50 exemples de réussites et études de cas. Vous repartirez la tête pleine d'idées réutilisables tout de suite et un plan d'actions pour les semaines à venir.

Modalités d'évaluation des connaissances :

Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles à l'issue de la formation : Questionnaire cas de synthèse : Qu'ai-je retenu ?

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation...

Lieux et adresses précises : 11, rue Tronchet 75 008 Paris