

Gérer son **e-réputation** et les **avis clients** sur les réseaux sociaux


100 % distanciel

Formation continue

Dans un secteur où la confiance est essentielle, maîtriser son image en ligne devient un levier clé de fidélisation et d'attractivité. Cet atelier aide les acteurs des services à la personne à transformer chaque avis client en opportunité d'amélioration et à piloter leur réputation digitale avec méthode et impact.



POUR QUI ?

- Dirigeants ou responsables impliqués dans le pilotage de la communication digitale de la structure.



DURÉE

- 6h, soit 2 demi-journées



TARIFS

- **Frais pédagogiques :**
 - Adhérent Fédésap : **790€ HT**
 - Non-adhérent Fédésap : **863€ HT**
- **Tarif intra sur devis**



PRÉ-REQUIS

- Aucun

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'e-réputation dans le secteur des services à la personne
- Mettre en place une veille et un suivi de leur image en ligne
- Gérer efficacement les avis clients, qu'ils soient positifs ou négatifs
- Développer une présence digitale cohérente et rassurante pour les clients et les candidats

Programme

DEMI-JOURNÉE 1

1. Comprendre l'e-réputation dans les SAP

- Qu'est-ce que l'e-réputation et pourquoi elle compte autant dans ce secteur
- Les canaux qui influencent votre image : Google, Facebook, Instagram, plateformes d'avis, forums locaux
- Exemples concrets : impact d'un avis Google sur les demandes de devis ou les recrutements

2. Diagnostiquer sa réputation actuelle

- Recherche et analyse de sa présence en ligne (Google, réseaux, mentions)
- Identifier les points forts et les risques de réputation
- Créer un tableau de suivi simple pour la veille e-réputation

3. Créer une image de marque positive

- Définir ses valeurs et son ton de communication
- Bonnes pratiques pour publier du contenu qui inspire confiance
- Témoignages clients et salariés : comment les recueillir et les valoriser

Financements possibles*

→ OPCO • CNSA • AGEFICE

*Selon conditions d'éligibilité et de disponibilités des fonds

DEMI-JOURNÉE 2

1. Gérer les avis clients (positifs et négatifs)

- Les plateformes clés : Google, Pages Jaunes, Facebook
- Comment répondre à un avis négatif sans se justifier ni se fermer
- Transformer un avis client en opportunité d'amélioration et de fidélisation
- Stimuler les avis positifs : timing, formulation, outils de recueil

2. Piloter sa réputation sur les réseaux sociaux

- Créer une présence cohérente : visuels, ton, fréquence
- Répondre aux messages publics et privés avec professionnalisme
- Modération, gestion des commentaires et situations sensibles
- Gérer une "crise" sur les réseaux : méthode et posture à adopter

3. Mettre en place un plan d'action e-réputation

- Outils gratuits de veille et de gestion des avis (Google Alertes, Notion, Trello, etc.)
- Construire une routine hebdomadaire de suivi
- Élaborer un mini plan d'action e-réputation à 3 mois

On train.

INDICATEURS 2024 :

Non applicables (nouvelle formation)



Formation accessible aux **personnes en situation de handicap**