

**PROGRAMME DE FORMATION**

Avis clients sur Internet

Durée : à partir de 8 heures — ajustée aux objectifs et au niveau des stagiaires

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ✓ Comprendre l'impact des avis en ligne sur son activité
- ✓ Mettre en place une collecte d'avis régulière et conforme
- ✓ Répondre efficacement aux avis positifs comme négatifs
- ✓ Valoriser ses avis sur son site et ses supports de communication

PUBLIC VISÉ

Dirigeants, salariés et collaborateurs de TPE/PME, artisans, commerçants et professions libérales. Aucun profil technique requis.

PRÉREQUIS

Savoir utiliser un ordinateur et naviguer sur Internet. Disposer d'une adresse e-mail professionnelle.

CONTENU DE LA FORMATION**Module 1 — E-réputation : les enjeux**

Ce que les clients regardent, impact sur le chiffre d'affaires, plateformes d'avis.

Module 2 — Collecter des avis

Méthodes et moments pour solliciter les clients, règles à respecter.

Module 3 — Répondre aux avis

Modèles de réponses, gestion des avis négatifs, erreurs à éviter.

Module 4 — Valoriser ses avis

Affichage sur le site, les réseaux et les supports commerciaux.

Module 5 — S'organiser dans la durée

Routine de suivi, indicateurs, amélioration continue de la note.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

En entreprise, dans nos locaux ou à distance (classe virtuelle). Alternance d'apports théoriques et de mise en pratique directe sur le projet réel de l'entreprise. Un poste par stagiaire, supports remis à chaque participant.

DÉLAIS D'ACCÈS

Entrée en formation sous 2 à 4 semaines en moyenne, après validation du dossier et accord de prise en charge le cas échéant.

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous en amont : nous étudions ensemble les adaptations pédagogiques, matérielles et organisationnelles possibles.

ÉVALUATION & SANCTION

Positionnement en début de formation, évaluations pratiques au fil des modules, évaluation des acquis en fin de parcours. Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant.

TARIF & FINANCEMENT

Sur devis, selon l'effectif et la durée retenue. Formation éligible au financement OPCO — nous constituons le dossier avec vous (sous réserve d'accord de prise en charge).