

The e-Commerce Academy
28 bd Poissonnière
75009 Paris
T. +33 (0) 1 45 63 19 89
contact@ecommerce-academy.fr
<http://www.ecommerce-academy.fr/>

Formation e-Commerce : e-Reputation - Anticiper les risques, Surveiller votre image, Réagir aux crises

Le Web n'attendra pas que vous vous occupiez de lui pour s'occuper de vous : Youtube, Facebook, Twitter, blogs, forums, etc... vous êtes une proie facile pour qui veut nuire à votre image. Pourtant, vous pouvez et devez soigner votre réputation en ligne.

Une journée complète pour apprendre à protéger, défendre et veiller sur votre identité numérique.

Description

Cette fois, vous avez compris : il y a un changement de paradigme à cause du (grâce au ?) Web 2.0. Vos clients sont désormais acteurs de votre communication, ils ont un rôle privilégié à jouer sur votre image de marque. Vous devez donc logiquement maîtriser leur impact, protéger votre identité numérique et, quand cela s'avère nécessaire, défendre l'image de votre marque.

Que vous soyez présents sur le web ou non n'y changera rien : avec ou sans vous, les utilisateurs parleront de votre marque, de vos produits, de votre service... Il existe une grande diversité de plateformes communautaires et de réseaux sociaux et autant d'outils à votre disposition pour surveiller, analyser et réagir à toute dégradation de votre réputation en ligne, mais encore faut-il les connaître et les maîtriser.

Alors, rejoignez-nous pour une formation d'une journée complète sur la e-Reputation !

Objectifs

- Avoir conscience des avantages et des risques liés au Web 2.0
- Apprendre à organiser la veille de sa e-reputation
- Savoir analyser et valoriser l'image de sa marque en ligne
- Maîtriser votre communication et vos RP en ligne
- Planifier et structurer votre réactivité à une situation de crise

Prérequis

- Connaissances sommaires de l'environnement Web
- Avoir suivi au-préalable la formation « Webmarketing : les fondamentaux » est un +

Profils

Responsables (web)marketing, e-Commerçants, professionnels du web, étudiants

À l'issue de la formation

Une assistance professionnelle d'une durée de deux heures est assurée par les experts de l'Academy dans les six mois suivant la formation.

Plan de formation

Jour 1

Introduction à la e-Reputation

- Qu'est-ce que la e-Reputation
- Différences entre e-Reputation, Identité numérique, Corporate/Personal Branding
- Les enjeux de l'e-réputation

Droit & Propriété Intellectuelle sur Internet

- Marque
- Nom de domaine
- Copyright
- Droit d'auteur
- Droit de la concurrence
- Droit de la presse
- Droit des personnes
- Editeurs et hébergeurs : obligations légales
- Particularités des réseaux sociaux

Votre Communauté

- Contexte du Community Management
- L'impact de votre Community Management sur votre e-Reputation
- Différences pratiques entre gestion de communauté et réputation en ligne

Etablir une veille de son E-réputation

- Objectif : prévenir les risques et recueillir de l'information
- Organiser son monitoring
- Outils de veille : choix et paramétrage
- Méthodes de veille : personnelle ou collaborative ? opinion ou image ?

Analyser son e-Reputation

- Identifier les sphères d'influences
- Lister et prioriser les sources par pouvoir de nuisance
- Effectuer un audit complet de sa réputation en ligne : mesures quantitatives et qualitatives
- Identifier les risques

Réagir à une crise : que faire ?

- L'art de la négociation
- Les différents profils de protagonistes
- Comprendre et répondre à la frustration
- Exercer vos droits
- Utiliser le référencement naturel

Exemples de cas réels de bad-buzz

- Diffamation : que faire ?
- Fondamentaux juridiques
- Actions possibles : modération, suppression et autres
- Savoir escalader sa réponse

L'Academy s'engage

Centre de formations e-Commerce de référence

Centre de formations e-Commerce de référence, l'Academy s'engage à proposer des formations e-Commerce garantissant le meilleur retour sur investissement possible. Une méthodologie de travail rigoureuse, une constante adaptation à la réalité des projets, un investissement communautaire constant, garantit un haut niveau d'expertise en formation, conseil et audit.

Professionnalisme et expertise

Certifiés et reconnus par les éditeurs et fortement investis dans la Communauté Francophone, les experts de l'Academy sont en mesure de garantir un niveau d'expertise sans équivalent. Cette expertise, combinée à leurs valeurs de rigueur et d'exigence, est transmise sans aucune rétention d'information dans le cadre des formations. Ainsi, les stagiaires bénéficient des conseils issus des différentes expériences des experts formateurs.

Retour sur investissement

Grâce à des formations adaptées, complètes et en phase avec la réalité des projets e-Commerce, l'Academy est en mesure de garantir un retour sur investissement rapide : une semaine de formation permet ainsi d'économiser 3 à 4 mois d'apprentissage autodidacte. Le support de formation, riche et complété des conseils avisés des experts de l'Academy, permet de retrouver par écrit les points travaillés pendant la formation. De plus, toutes les formations sont accompagnées de deux heures d'assistance professionnelle, dans les six mois suivant la formation.

Approche sur-mesure

Dès votre premier contact avec l'Academy, un expert e-Commerce analyse vos besoins et détermine avec vous la meilleure réponse à y apporter. Une offre de formation riche et adaptée aux besoins de chacun nous permet de communiquer des propositions de formations toujours strictement guidées par les besoins et adaptées à ceux-ci. De plus, les dernières journées des formations dispensées sont dédiées à un travail en détail sur des sujets concrets au choix du stagiaire. Cette approche sur-mesure garantit l'acquisition de connaissances spécifiques tout en ayant parfaitement assimilé l'ensemble des connaissances préalables.

Indépendance et transparence

Centre de formation uniquement, l'Academy n'a aucunement vocation à réaliser des prestations de développement ou d'intégration. L'Academy s'engage donc sur un principe de non-concurrence, et garantit la confidentialité des informations stratégiques qui lui sont communiquées. Centre e-Commerce de référence, l'indépendance de l'Academy vis-à-vis des éditeurs garantit des formations, du conseil et des audits transparents, sans complaisance.