PROGRAMME DE FORMATION · MARKETING · MARKETING STRATÉGIQUE

En présentiel à Marseille

Maîtriser sa e-réputation

Réf MM-PROG-MKG-1-006-14H · v1.0 · Novembre 2026

14h	2 jours	4	1 190 €
VOLUME HORAIRE	DURÉE	MODULES	HT PAR PARTICIPANT

Surveillance, construction et défense de la e-réputation d'une entreprise ou d'un dirigeant.

À L'ISSUE, VOUS SAUREZ

1. Diagnostiquer la e-réputation actuelle d'une entreprise ou d'un dirigeant
2. Mettre en place une veille active sur les canaux pertinents
3. Construire une stratégie de e-réputation positive et différenciante
4. Gérer les avis clients et les retours négatifs avec méthode
5. Anticiper et gérer une crise de réputation en ligne

POUR QUI

Dirigeants, responsables marketing et communication, community managers. Intermédiaire en communication digitale et en e-réputation.

AVANT DE COMMENCER

Usages courants des réseaux sociaux et de la recherche en ligne

Poste de travail avec accès à internet, comptes professionnels actifs sur les principaux réseaux

Disposer d'une présence en ligne (site, profils sociaux, fiches d'avis) à analyser pendant la formation e-réputation

APERÇU DU PARCOURS

MODULE 1

Diagnostic de e-réputation et veille

Audit de e-réputation : SERP, avis, mentions, social

MODULES 2 ET 3

Construire une e-réputation positive · Gérer les avis et retours en e-réputation

Stratégie de e-réputation positive et différenciante · Sollicitation et collecte d'avis clients

MODULE 4

Crise de réputation en ligne et plan d'action

Détection et qualification d'une crise

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports
- Études de cas
- Ateliers d'audit
- Simulations de crise

PROGRAMME DÉTAILLÉ

MODULE 1 · 3H

Diagnostic de e-réputation et veille

Audit de e-réputation : SERP, avis, mentions, social · Outils de veille · Identification des risques et opportunités

MODULE 2 · 4H

Construire une e-réputation positive

Stratégie de e-réputation positive et différenciante · Personal branding du dirigeant · Gestion et optimisation des plateformes d'avis

MODULE 3 · 4H

Gérer les avis et retours en e-réputation

Sollicitation et collecte d'avis clients · Réponse aux avis · Gestion des litiges et droit de réponse

MODULE 4 · 3H

Crise de réputation en ligne et plan d'action

Détection et qualification d'une crise · Cellule de crise et arbres de décision · Communication de crise

ÉVALUATION · SATISFACTION

Avant

Positionnement initial

Fin de formation

Projet final de plan e-réputation · Livrable : audit de e-réputation et plan d'action actionnable

Bilan

Auto-évaluation de fin de formation + Attestation de fin de formation Mediamed précisant les compétences acquises

À chaud

Questionnaire de satisfaction anonyme

PROFIL FORMATEUR

Formation animée par un formateur expert du domaine, sélectionné et suivi par Mediamed.

Informations pratiques

INSCRIPTION

Par mail à contact@media-med.fr ou via le formulaire en ligne sur www.media-med.fr

DÉLAI D'ACCÈS

Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le début de la session, sous réserve de places disponibles. Réponse sous 48 h ouvrées.

TARIF

1 190 € HT par participant
Financement OPCO ou direct

ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap : adaptations étudiées avec vous. Référent handicap : Olivier Virault · contact@media-med.fr · 09 54 05 52 44