

MARKETING OPÉRATIONNEL

Piloter son e-réputation et ses avis clients

DURÉE

7 h — 1 jour

FINANCEMENT

OPCO, plan de développement des compétences

MODALITÉS

Présentiel ou distanciel synchrone, 1 journée de 7 heures

DÉLAI D'ACCÈS

Inscription possible jusqu'à 11 jours ouvrés avant le démarrage, sous réserve de places disponibles.

Un avis négatif non traité coûte plus cher qu'un avis négatif bien traité, et une note excellente sans aucun avis récent n'inspire pas confiance. Cette journée installe un dispositif complet : surveiller, solliciter des avis dans un cadre légal, répondre avec méthode, et disposer d'une procédure écrite pour le jour où la situation dérape.

Objectifs professionnels visés

À l'issue de la formation, le participant est capable de : établir l'état des lieux de sa présence et de sa réputation en ligne ; mettre en place un dispositif de surveillance des mentions et des avis ; organiser une sollicitation d'avis conforme aux obligations légales ; rédiger une réponse publique à un avis négatif selon une structure éprouvée ; distinguer un avis négatif légitime d'un contenu illicite et engager la procédure adaptée ; formaliser une procédure de gestion de crise.

Prérequis

Aucun prérequis technique. Les participants disposent des accès à leur fiche d'établissement et à leurs comptes de plateformes d'avis, ou peuvent les obtenir avant la session.

Publics visés

Dirigeants de TPE et PME, commerçants, restaurateurs et professions de service recevant des avis en ligne, chargés de communication, responsables de la relation client.

Programme détaillé

1. Établir son état des lieux

Recensement de tout ce qui se dit de votre organisation : moteurs de recherche, fiche d'établissement, plateformes d'avis, réseaux sociaux, forums professionnels. Diagnostic réalisé en séance sur votre propre entreprise.

2. Surveiller en continu

Alertes, suivi des mentions, outils gratuits. Qui reçoit l'information et sous quel délai elle doit être traitée.

3. Solliciter des avis légalement

Moment de la demande, canal, formulation. Ce qui est interdit : avis achetés, contreparties, filtrage des mécontents, avis rédigés en interne. Sanctions applicables et obligations d'information sur l'origine des avis.

4. Répondre à un avis négatif

Structure d'une réponse publique : accuser réception, reconnaître le fait, proposer une suite hors ligne. Atelier de réécriture sur de vrais avis reçus par les participants.

5. Traiter un avis faux ou abusif

Distinguer avis négatif légitime et contenu manifestement illicite. Procédures de signalement sur les principales plateformes, conservation des preuves, recours possibles.

6. Préparer la crise

Scénarios de dégradation rapide, chaîne de décision, porte-parole désigné, messages préparés à l'avance, ce qu'il ne faut surtout pas publier dans les premières heures.

7. Faire de l'avis un actif

Valoriser les avis positifs sur votre site et vos supports, dans le respect des règles de citation. Boucle d'amélioration : remonter les critiques récurrentes aux équipes concernées.

Livrable de fin de session

Un diagnostic de votre e-réputation, votre dispositif de surveillance en fonctionnement, vos modèles de réponse et une procédure de crise écrite d'une page.

Moyens et méthodes pédagogiques

Diagnostic et mise en place réalisés en séance sur la propre présence en ligne du participant. Ateliers de réécriture sur de vrais avis reçus, communiqués par les participants et anonymisés. Aucune réponse n'est publiée en séance sans validation explicite du participant. Modèles de réponse et canevas de procédure de crise remis au format éditable. Groupe limité à 8 personnes.

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique au positionnement sur les pratiques actuelles de gestion des avis. Contrôle de conformité du dispositif de sollicitation au regard des obligations légales, sur liste de points communiquée en amont. En fin de journée, mise en situation sur un scénario de crise tiré au sort, évaluée selon une grille critériée portant sur la qualité des réponses publiques rédigées, le respect du cadre légal et l'opérationnalité de la chaîne de décision.

Financements mobilisables

OPCO, plan de développement des compétences, France Num, autofinancement. Nous vous accompagnons dans le montage du dossier.

Accessibilité et situation de handicap

Nos formations sont ouvertes aux personnes en situation de handicap. En intra-entreprise, nous vérifions avec vous en amont l'accessibilité des locaux, des accès et des équipements. En inter-entreprises, nous retenons des salles accessibles aux personnes à mobilité réduite et en demandons l'attestation au loueur. À distance, le rythme, la durée des séquences et les supports sont adaptables. Référent handicap : Sylvain Guéraiche, 06 60 27 32 25, contact@strategies-formations.fr. Contactez-le avant l'inscription, ou dès que le besoin apparaît : chaque demande est étudiée et tracée.

Contact et référent

Référent pédagogique : Sylvain Guéraiche, formateur. Déclaration d'activité enregistrée auprès de la DREETS Occitanie sous le numéro 76341468534 Activateur France Num.

Programme mis à jour le 12 septembre 2026. Version en ligne : <https://strategies-formations.fr/formation/piloter-e-reputation-avis-clients/>