



E-RÉPUTATION ET GESTION DE CRISE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Anticiper les crises digitales et consolider l'image de votre entreprise

FORMATIONS COURTES

INITIATION

NEW

Ref. : C21RELWEB3

Durée :
2 jours - 14 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 1440 € HT

Repas inclus

Même s'ils sont une formidable opportunité d'entrer en conversation avec les internautes, les [réseaux sociaux](#) rendent visibles tous les échanges entre les clients et les marques et peuvent vous placer dans une position de vulnérabilité. Comment répondre aux commentaires, comment gérer une situation conflictuelle, peut-on supprimer un message ou bannir un utilisateur ? Autant de questions qui nécessitent d'être formé en amont pour que les échanges restent cordiaux et vecteur d'une belle relation entre vous et votre communauté.

Cette formation sur la E-réputation et la gestion de crise sur les [réseaux sociaux](#)

vous offre une opportunité inestimable pour **consolider et protéger l'image** de votre entreprise dans le paysage numérique. En vous fournissant les outils et techniques nécessaire, cette formation vous permettra de renforcer votre **présence en ligne**, d'**anticiper les risques** potentiels pour votre e-réputation et de réagir efficacement en cas de **situation de crise**. Ne laissez pas les menaces telles que les bad buzz ou les fausses informations compromettre la réputation de votre entreprise.

LIEUX ET DATES DÉTAILLÉS

À distance

11 et 12 déc. 2025

- 11/12/2025 09:00 --> 12/12/2025 17:30 à À distance
 - 11/12/2025 09:00 --> 11/12/2025 17:30
 - 12/12/2025 09:00 --> 12/12/2025 17:30

OBJECTIFS

- Répondre aux internautes sur ses réseaux sociaux.
- Anticiper et gérer les crises en ligne.
- Définir des bonnes pratiques de modération et les diffuser au sein de son entreprise.

POUR QUI ?

Conseillers client, webconseillers, tout collaborateur en charge de la relation client sur les réseaux sociaux

PRÉREQUIS

Connaître les fonctionnalités de base des réseaux sociaux et de la relation client.

COMPÉTENCES ACQUISES

Renforcer votre présence en ligne et gérer avec succès une crise sur les réseaux sociaux.



Membre de la Fédération
Les Acteurs de la Compétence

ISM - 18-24 rue Tiphaine - 75015 PARIS
Tél. : +33 (0)1 42 21 02 02 - e-mail : serviceclient@ism.fr
Siret 712 010 362 000 44

PROGRAMME

Pendant
E-réputation et gestion de crise sur les réseaux sociaux

Modules distanciels :

- E-quiz en amont/aval de la formation.

Veiller son e-réputation sur les réseaux sociaux

- Surveiller les conversations en ligne pour analyser les prises de paroles spontanées des internautes.
- **Exercice pratique** : Faire une recherche sur les différentes plateformes.
- Distinguer les différentes tonalités et attentes pour adapter sa stratégie de réponse par plateforme.
- Faire un reporting en interne régulier pour monitorer les conversations en ligne de ses communautés.
- **Exercice pratique** : Analyse d'un export statistique Facebook.
- Choisir les bons outils pour gagner en organisation et en efficacité dans sa veille.
- **Exercice pratique** : Configuration et suivi d'une alerte Google.

Organiser sa modération sur les réseaux sociaux

- Analyser ses communautés en ligne pour comprendre leurs attentes.
- **Exercice pratique** : Distinguer les communautés en présence sur une page Facebook, LinkedIn ou Instagram.
- Identifier les questions les plus fréquemment posées pour s'y préparer.
- Réfléchir une stratégie de réponses pour limiter l'impulsivité et l'émotivité.
- Définir une charte et des standards pour apporter une réponse appropriée : vocabulaire, tonalité, dédommagements...
- **Exercice pratique** : Que répondriez-vous ? Sur la base de cas concrets relevés en ligne.

Gérer une crise sur les réseaux sociaux

- Découvrir les sources de départ potentiel de crise pour limiter leur impact.
- Repérer rapidement les vraies crises pour contraindre leur diffusion et leur ampleur.
- Rester maître des échanges pour préserver sa e-reputation.
- Admettre ses erreurs sans perdre la face : retours d'expérience.
- Éviter l'emballement communautaire : conseils et techniques.
- **Exercice pratique** : Mise en condition d'une gestion de crise.

Allier qualité et efficacité dans sa modération

- Automatiser des tâches pour gagner en efficacité sans perdre en qualité de relation client
- Assurer le suivi des demandes client : outils et organisation.
- Sélectionner et utiliser des outils pour gagner en réactivité.
- Faire un reporting en interne régulier pour monitorer la qualité de la relation client en ligne.
- **Exercice pratique** : Configuration rapide des réponses-type sur Les plateformes proposant cette fonctionnalité.

Prévenir les crises en ligne

- Surveiller les performances de ses réponses pour réduire les risques crise sur les réseaux sociaux.
- Sensibiliser les dirigeants et réaliser un schéma de gouvernance pour instaurer et diffuser des bonnes pratiques.
- Se positionner au sein de la communauté et de son organisation pour engager une dynamique commune entre les parties prenantes.
- **Exercice pratique** : Création d'un document type de suivi à la lumière des exercices de mises en situation réalisés sur les deux journées qui viennent de s'écouler.



INTERVENANTS

Alexandra TEMPERE

Social Media Manager et Consultante-Formatrice en Stratégies conversationnelles

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**. Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

[Accessibilité aux personnes en situation de handicap](#)

