PROGRAMME DE FORMATION

E-réputation : gérer les avis en ligne et la réputation de son entreprise

Commerce, Marketing & Vente

RÉFÉRENCE
WF-0484

VERSION
V2026-005

ÉDITION
3 novembre 2026

DOMAINE
Commerce, Marketing & Vente

DURÉE
7 h

MODALITÉ
Distanciel asynchrone (e-learning)

PROGRAMME
2 modules
9 leçons

SANCTION
Attestation
et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Réaliser l'audit de la réputation en ligne d'une entreprise : sources, tonalité, thèmes récurrents.
- Mettre en place une veille gratuite et une routine de suivi des avis et des mentions.
- Analyser un ensemble d'avis pour en tirer des actions d'amélioration.
- Répondre aux avis difficiles (injustes, agressifs, présumés faux) de façon professionnelle et sans aggraver la situation.
- Réagir à une mise en cause publique selon un plan de crise simple, et savoir quand consulter un professionnel du droit.

L'essentiel de la formation

Public visé

Commerçants, hôteliers-restaurateurs, professions libérales, dirigeants de TPE et chargés de communication qui veulent surveiller ce qui se dit de leur entreprise en ligne, répondre aux avis, y compris difficiles, et réagir à une mise en cause publique.

Prérequis

- Aucun prérequis en marketing.
- Savoir utiliser un navigateur, une messagerie et au moins un réseau social.
- Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet.

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, organisée autour d'entreprises fictives (Maison Ardelle, torréfacteur artisanal avec boutique et vente en ligne ; Brévance, éditeur de logiciel B2B ; Atelier Solvène, institut de beauté de quartier — entreprises fictives, données fictives). Un test de positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon associe une vidéo d'explication, une fiche pratique à conserver et deux mises en pratique corrigées (audits, analyses d'avis, rédactions de réponses, scénarios de crise à embranchements) ; chaque module se clôt par un atelier de synthèse corrigé, une vidéo récapitulative et un quiz. Plus de la moitié du temps est consacrée à la pratique (cas, décisions, rédactions, livrables), le reste aux apports et aux évaluations. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées), correction individuelle des livrables sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Mises en situation et scénarios à décisions
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Répartition du temps de formation : **18 %** théorique · **47 %** pratique · **35 %** évaluation

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Fiches pratiques à conserver
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; correction automatique ou sur grille critériée de chaque exercice ; atelier de synthèse corrigé et quiz à la fin de chaque module ; évaluation finale interne : plan de gestion de la réputation d'un restaurant fictif (audit, réponses à quatre avis dont un diffamatoire présumé, message de crise, routine de veille), corrigé sur grille, et questionnaire de 12 questions. Seuil de réussite interne : 70 % des critères. Une attestation de fin de formation précise les compétences évaluées ; aucune certification n'est délivrée.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos sous-titrées et transcrites, fiches pratiques et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, tableaux fournis aussi en format tableur accessible, navigation au clavier, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation).

Tarif de la formation

Prix : **490 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

2 modules, 9 leçons — durée totale 7 h.

01 Auditer et surveiller sa réputation en ligne

1. Positionnement — e-réputation
2. Les sources de la réputation en ligne
3. Mettre en place une veille gratuite
4. Analyser les avis pour améliorer son offre
5. Atelier de synthèse — Auditer et surveiller sa réputation en ligne

02 Répondre aux avis difficiles et gérer une crise

1. Répondre à un avis négatif
2. Traiter les avis injustes, agressifs ou présumés faux
3. Gérer une crise de réputation
4. Atelier de synthèse — Répondre aux avis difficiles et gérer une crise