

## GESTION DES AVIS ET COMMENTAIRES

*Transformer les retours en opportunités*



### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Comprendre l'impact réel des avis et commentaires en ligne sur la réputation et la crédibilité d'une organisation.
- Structurer une gestion professionnelle des avis clients, en particulier des avis négatifs.
- Valoriser les retours positifs de manière crédible, sans tomber dans l'autopromotion excessive.

### PUBLIC CONCERNÉ

- dirigeants, communicants, indépendants, responsables marketing / RH
- *Accessible aux personnes en situation de handicap ou ayant des difficultés d'apprentissage*

### PRÉREQUIS

Maîtrise basique d'internet et des réseaux sociaux évaluée lors d'un test de positionnement.

### CONTENU

#### **Chapitre 1 — Comprendre l'impact des avis et commentaires**

- Comprendre l'impact réel des avis en ligne sur la réputation
- Avis clients, commentaires, notations : enjeux et risques
- Effets sur la confiance, la crédibilité et la visibilité

#### **Chapitre 2 — Prioriser et analyser les avis avec l'IA**

- Prioriser les réponses grâce à l'IA
- Identifier les avis sensibles, critiques ou à fort impact
- Détecter les signaux faibles et tendances récurrentes

#### **Chapitre 3 — Répondre et valoriser avec méthode**

- Répondre aux avis négatifs de manière professionnelle
- Structurer des réponses adaptées selon le canal et la situation
- Valoriser les retours positifs sans tomber dans l'autopromotion
- Bonnes pratiques et erreurs à éviter

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Analyser l'impact des avis en ligne sur l'image, la décision d'achat et la confiance.
- Prioriser et qualifier les réponses aux avis grâce à des outils d'IA.
- Répondre aux avis négatifs de façon professionnelle, factuelle et apaisée.
- Valoriser les avis positifs tout en respectant les bonnes pratiques de communication.

## MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DES ACQUIS

### Modalités de suivi de l'exécution de la formation (distanciel)

Le suivi de la formation est assuré par : Feuilles d'émargement numériques , Traçabilité de la participation via la plateforme de classe virtuelle , Remise de supports pédagogiques numériques, Interactions régulières entre le formateur et les participants

### Modalités d'évaluation :

- Un questionnaire de positionnement en amont de la formation,
- Quizz des acquis avant et après la formation
- Des cas pratiques et mises en situation professionnelles réalisés pendant la formation,
- Un questionnaire de satisfaction à chaud en fin de formation,
- Un questionnaire de satisfaction à froid

### DURÉE

1/2 journée  
autre durée possible sur  
demande

### LIEU

en distanciel  
mais possibilité sur site ou en salle  
de formation extérieure (au choix  
du client, modalités à convenir)

### MOYENS HUMAINS

Consultant formateur expert en e-réputation et communication digitale,  
20 ans d'expérience professionnelle.



### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation est dispensée en classe virtuelle synchrone et repose sur :

- Une alternance entre apports théoriques et mises en pratique,
- Des travaux individuels et collectifs,
- Une pédagogie active favorisant l'implication des participants,
- Des exercices pratiques encadrés permettant de mesurer la progression des compétences.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Présentations interactives illustrées d'exemples réels d'avis clients
- Études de cas concrets (Google, réseaux sociaux, plateformes d'avis)
- Simulations de réponses à des avis négatifs et positifs
- Retours personnalisés du formateur

## MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Plateforme de visioconférence pour les classes virtuelles,
- Supports pédagogiques numériques (présentations, documents PDF),
- Outils collaboratifs et ressources en ligne spécialisées,
- Travail sur ordinateur personnel du participant,
- Remise des supports pédagogiques à l'issue de la formation.
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES



Notre organisme s'assure que la formation proposée puisse être accessible aux personnes en situation de handicap ou ayant des difficultés d'apprentissage. Des aménagements sont prévus pour que la formation puisse être suivie quel que soit votre handicap.

Pour cela, nous disposons d'un référent handicap que vous pourrez contacter à l'adresse suivante : [contact@sacres-francais.com](mailto:contact@sacres-francais.com) ou au 06 58 49 78 47 (Olivier Robert) afin d'anticiper ensemble les aménagements éventuels à mettre en oeuvre pour favoriser la réussite de votre parcours.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

Entrée en formation après entretien, recueil de besoins et test de positionnement

Le participant doit disposer d'un ordinateur personnel et d'une connexion internet stable.

Le délai moyen d'accès à la formation est de 15 jours après validation de l'inscription et des prérequis.

### EFFECTIF

minimum 5  
participants

### TARIF

290 € net de TVA (TTC) / stagiaire  
(tarif ajusté selon la durée, le nombre de participants et les modalités choisies. Devis personnalisé sur demande sous 48h.)

*Ce programme peut être adapté en durée, contenu et modalités selon vos besoins.*