LIMOUSIN
Axe 5 : SERVICE SUPPORT - SECTEUR ADMINISTRATIF/LOGISTIQUE/TECHNIQUE

Module n°2 : Module 2 - E-réputation : des outils pour la dynamiser et la contrôler

Contexte

La e-réputation devient aujourd'hui stratégique pour toute structure, y compris dans le domaine de santé. Avec l'évolution des usages et des comportements des utilisateurs et consommateurs, l'image d'un professionnel de la santé ou d'un établissement de soin sur internet peut avoir des impacts majeurs dans son développement, tant positif que négatif.

Cette formation est construite au plus près des attentes des professionnels avec des exemples concrets et des retours d'expérience permettant de se projeter dans la situation et pouvoir y répondre de manière structurée et en cohérence

Objectifs

- Veiller à l'e-réputation d'un établissement : les outils et pratiques à connaître
- Identifier les différents vecteurs de la E-réputation
- Echanger sur les pratiques en oeuvre dans l'établissement
- Faire connaître la politique E-réputation de l'établissement

Programme

Veiller à la e-réputation d'un établissement – Les outils et pratiques à connaître • Définition de la e-réputation. • Les outils de surveillance de l'E-réputation (médias sociaux, Doctolib, Google…). • Utilisation des outils professionnels de gestion de la réputation. • Règles de base pour une communication en ligne responsable. • Création de contenu positif. • Gestion des avis et des commentaires en ligne. • Répondre aux critiques de manière professionnelle. • Promouvoir des expériences positives. • Identifier les signes de crise. • Élaborer un plan d'action en cas de crise.

Faire connaitre la politique e-réputation de l'établissement • Rôles et responsabilités au sein de l'établissement. • La contribution du personnel à la gestion de l'E-réputation. • Confidentialité et protection des informations sensibles lors de la diffusion de sa notoriété

Échanger sur les pratiques des différents établissements présents à la formation / Identifier les différents vecteurs de la e-réputation • Analyser les bonnes pratiques de l'E-réputation en cohérence avec le domaine de la santé. • Médias sociaux : comment la présence sur les réseaux sociaux peut affecter la réputation et comment analyser son audience à travers les différents supports • Sites Web médicaux : L'importance de la gestion de contenu sur les sites Web professionnels. • L'importance de la réactivité et de la gestion proactive des commentaires. • Stratégie de gestion de l'image de son établissement.

Public
Professionnels en charge de la communication externe via les réseaux sociaux

Tout professionnel en charge de la communication interne et externe de l’établissement

Exercice
2025

Nature
AFR

Organisé par
ALTA FORMATION

Durée
7 heures