

# Piloter les actions de communication numérique de l'entreprise

## VOTRE FUTURE COMPÉTENCE

### Objectifs : aptitudes et compétences visées

- Créer des actions de communication numérique de l'entreprise à mettre en œuvre,
- Créer et gérer des contenus et supports de communication numérique de l'entreprise,
- Evaluer l'efficacité de la communication numérique de l'entreprise et des retombées des actions mises en œuvre.

### Méthodes mobilisées, modalités d'évaluation :

**Méthodes mobilisées :** Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques. Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises, Support de formation remis aux participants.

**Modalités d'évaluation :** Les acquis sont évalués au travers d'exercices d'application ou jeux de rôle ou QCM et feront l'objet d'échanges ou de corrections avec le formateur. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

**Option CCE :** Epreuve écrite (cas pratique) basée sur le référentiel de la compétence visée

### Types de structures concernées :

Toutes catégories d'entreprises et tous secteurs d'activité

### Poursuite de Formation, passerelles (Cf. RS) :

Notre offre de formations vous permettra de développer des compétences complémentaires – nous consulter.

### Accessibilité aux personnes porteuses de

#### Handicap :

- Tous les sites sont accessibles
- Le parcours pédagogique peut être individualisé sur étude avec le référent handicap.

## NOTRE OFFRE DE FORMATION

### Public visé :

Tout collaborateur souhaitant développer ses compétences dans la communication digitale

### Prérequis :

Maîtriser la navigation web

**Si option CCE :** Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné.

### Validation de la formation :

Certificat de réalisation ou Certificat de Compétences en Entreprise – CCE « Piloter les actions de communication numérique de l'entreprise ». La certification est acquise à vie

### Validation des acquis de l'expérience (VAE) :

Accessible sur dossier, l'Organisme Certificateur est CCI France.

Accompagnement personnalisé possible sur devis.

### Durée : 28 heures (31 heures avec option CCE)

### Modalités et délai d'accès :

**Modalités :** accès à la formation après envoi du bulletin d'inscription et de l'entretien de validation,

Si inscription au CCE, une fiche d'inscription pour la certification des compétences est à compléter,

**Date de démarrage :** Voir calendrier (disponible sur demande)

**Délai d'accès :** selon validation du financeur

### Tarifs INTER : 1680 € + (500 € option CCE)

Tarif Intra : Nous consulter

## Lieux et contacts : Filière tertiaire

Pôle Formation SUD – 15 route de la balance 97410 Saint-Pierre 0262 96 96 54 - 0262 969696 – [fcsud@reunion.cci.fr](mailto:fcsud@reunion.cci.fr)

Pôle Formation Nord – 12 rue Gabriel de kerveguen 97490 Sainte-Clotilde - 02 62 48 35 05 - 0262 483535 [fcnorth@reunion.cci.fr](mailto:fcnorth@reunion.cci.fr)

Pôle Formation CENHOR – 1 route de l'éperon 97435 Saint-Gilles Les HAUTS

# Piloter les actions de communication numérique de l'entreprise

## PROGRAMME SYNTHETIQUE DE FORMATION

### 1. Analyse du positionnement en ligne, des outils et canaux de communication

- Les principes du marketing digital
- Le positionnement
- Les canaux de communication numérique
- L'impact du digital dans sa communication

### 2. Planification d'un projet de communication numérique

- Définition des objectifs et priorisation des actions
- Formalisation de l'écosystème web pour faire apparaître les différents points de contact
- Planification des publications digitales

### 3. Identification des moyens humains et financiers

- Élaboration d'un circuit éditorial adapté à ses moyens (Workflow Editorial)
- Identifier des prestataires externes
- Estimer les coûts

### 4. De la stratégie digitale à la formalisation : le cahier des charges

- Les objectifs poursuivis
- Le calendrier de réalisation et les spécifications techniques, ergonomiques et éditoriales

### 5. Elaboration des contenus adaptés aux canaux et supports de communication numérique

- Insertion du contenu multimédia à travers les différents canaux
- Structurer son discours et construire des contenus adaptés à chaque canal de communication

### 6. Gestion de l'évolution et de la mise à jour régulière des supports de communication numérique de l'entreprise

- Les clés de l'opérationnalité

### 7. Pilotage des modalités d'animation de la relation clients/utilisateurs sur les supports de communication numérique

- Les fondamentaux de l'identité numérique et de la e-réputation
- Surveiller ce qui se dit sur vous : est-ce possible ?
- Mise en place d'une veille active : analyser, engager la conversation.
- Réponse aux avis
- Préparation de sa stratégie de réponse aux avis
- Les bonnes pratiques pour animer sa communauté : règles de conduite, convivialité, respect mutuel

### 8. Construction des tableaux de bord et des indicateurs de suivi

- Quels sont les KPI (indicateurs clés de performance)?
- Comment construire son tableau de bord en fonction de la stratégie opérationnelle choisie ?
- Mise en pratique : définir les indicateurs en fonction des facteurs clés de succès pour atteindre l'objectif.

### 9. Analyse de l'efficacité des outils et actions de communication digitale de l'entreprise

- Analyse de la fréquentation, les outils et plateformes de mesure et de suivi d'audience.
- Mesure du Retour sur investissement
- Définition des jalons de la surveillance des indicateurs de suivi
- Analyse des écarts entre les résultats attendus et les résultats mesurés

### 10. Définition des mesures correctives à mettre en œuvre au regard des non-satisfactions identifiées

- Identification des causes et origines des écarts
- Construction d'un plan d'action

#### **POINTS FORTS :**

*Formation permettant l'acquisition de diverses compétences rapidement mobilisables en entreprise.*

*Formation permettant l'utilisation du CPF.*

Cette formation est dispensée avec toute l'expertise de la CCI Réunion : 7 sites de formation sur l'île, une offre très large qui permet d'apporter une solution Formation à vos besoins en compétences.