



# PILOTER LA E-RÉPUTATION ET LA VISIBILITÉ WEB

La présence web et les avis clients sur votre établissement de soins vétérinaire sont des critères essentiels pour que les propriétaires d'animaux puissent vous trouver et vous contacter. En suivant cette formation pratique (idéalement en équipe) vous apprendrez à contrôler et influencer positivement votre e-réputation ainsi que l'image de votre site Internet.

## Surveillez et optimisez votre image sur les réseaux sociaux et vos avis clients

🕒 1 jour (7 heures)

420 € HT (possibilité de prise en charge et repas inclus)

VisiW

### Objectifs pédagogiques

- Analyser la e-réputation de l'établissement de soins vétérinaire
- Proposer une réponse adaptée aux avis clients
- Définir quels contenus peuvent et doivent être publiés sur Internet
- Analyser la qualité et le référencement du site internet de la structure vétérinaire

### Pour qui ?

Module destiné à l'équipe vétérinaire (auxiliaires et vétérinaires)

### Prérequis auxiliaire

Titre ASV GIPSA ou au moins 1 an d'expérience (Équivalent temps plein) et maîtrise du socle de compétences informatiques

### Méthodes mobilisées

Travail sur outil informatique (portable ou tablette) pour que les actions opérationnelles puissent être mises en place directement au retour en clinique. Préparation des études de cas en sous-groupe.

### Formateur

Formateur web ayant une bonne connaissance du secteur vétérinaire.

## CONTENU DE LA FORMATION

### 1. Comment surveiller la e-reputation de votre établissement de soins vétérinaires ?

- La fiche Google et les avis
- Le diagnostic et le suivi de la e-réputation : méthodes et outils

### 2. Comment maîtriser la e-réputation de votre établissement de soins vétérinaires ?

- La typologie des risques en e-réputation
- Quand et comment répondre aux avis clients ?
- Quand et comment gérer un bashing ?
- Comment engager ses clients dans les retours d'avis ?

### 3. Créer, optimiser le site web de la clinique

- Les contenus indispensables et l'ergonomie d'un site
- Le cadre réglementaire vétérinaire
- Analyse critériée de votre site et axes d'amélioration
- Comment évaluer le référencement du site ?
- Comment modifier un contenu en back-office ?

### Modalité d'évaluation

Évaluation écrite et synthèse sur l'articulation du rôle ASV / Vété

À l'issue de la formation, une attestation de formation et un certificat de réalisation seront délivrés par APFORM

### Compétence visée

Optimiser la communication et l'image de l'établissement de soins vétérinaires sur le web et les réseaux sociaux

Cette formation est capitalisable dans le bloc 1 du CQP « Conseiller en Clientèle Vétérinaire ».

Pour vous inscrire : [www.apform.fr](http://www.apform.fr). Retrouvez en temps réel les dates disponibles et les villes où cette formation est programmée.

✉ [fpc@apform.fr](mailto:fpc@apform.fr) ☎ 0 805 390 022

♿ votre référent : [handicap@apform.fr](mailto:handicap@apform.fr)