

Gestão da reputação online e offline

OBJETIVOS

Uma boa reputação aumenta o valor de tudo o que a organização faz e diz. Uma má reputação desvaloriza os produtos e os serviços de uma empresa. Funciona como grande fator de desmotivação. A velocidade da comunicação online e o poder das redes sociais, impõem às empresas uma nova necessidade – gerir a sua reputação online.

Esta formação pretende dotar os participantes dos conceitos e ferramentas de gestão da reputação online e offline, proporcionando uma abordagem eficaz em situações de crise.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. GESTÃO DA REPUTAÇÃO
 - a. O impacto de uma boa gestão da reputação
 - b. Os canais
 - c. O processo

2. GESTÃO DA REPUTAÇÃO ONLINE
 - a. Construção de uma reputação online sólida e positiva
 - b. Indicadores de boa reputação online
 - c. Indicadores de reputação online negativa
 - d. Como avaliar a reputação online de uma empresa

3. GESTÃO DE CRISE ONLINE. COMO ATUAR?
 - a. Ação rápida
 - b. A gestão de ataques e comentários negativos
 - c. A gestão interna e a força das equipas
 - d. Monitorização

DURAÇÃO

8 horas

CERTIFICAÇÃO/ REGIME DE FALTAS

Será emitido um Certificado de Formação Profissional através da SIGO, tal como previsto na Portaria nº 474/2010, de 8 de Julho, que será atribuído aos formandos com um nível de presenças superior ou igual a 90%.

INDICAÇÕES METODOLÓGICAS DE REALIZAÇÃO DO CURSO

A formação será ministrada de forma online em tempo real: formador e formandos online em simultâneo, com interação via videoconferência.