



# COMMUNICATION DE CRISE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

## Faire face au bad buzz sur les réseaux sociaux

### FORMATIONS COURTES

#### INITIATION

NEW

DIST.

Ref. : 3712822

Durée :  
2 jours - 14 heures

Tarif :  
Salarié - Entreprise : 1590 € HT

La crise sur les réseaux sociaux est un élément malheureusement indissociable de toute stratégie de communication digitale. Quelque soit votre positionnement, votre marque et votre domaine d'expertise, vous pouvez faire face à ce que l'on appelle communément le bad buzz. D'où peut provenir un bad buzz ? Et surtout, comment y répondre de manière pertinente, juste et efficace ? Voilà tout l'enjeu de cette formation du CFPJ. A l'aide d'études de cas, de réflexions collectives et d'apports théoriques, vous allez pouvoir comprendre les mécanismes du bad buzz et de la crise à l'heure des réseaux sociaux et identifier les leviers à actionner pour réagir correctement aux polémiques. Cette formation vous donnera les outils pour prévenir la crise mais également faire face au bad buzz lorsqu'il survient.

### OBJECTIFS

- Définir ce qu'est le bad buzz, d'où il peut provenir
- Identifier les stratégies à adopter pour bien répondre à une crise sur les réseaux sociaux
- Mettre en place des process en amont des crises et comprendre comment réagir lorsque la crise survient

### POUR QUI ?

Professionnels de la communication, du marketing et des médias.

### PRÉREQUIS

Pratique régulière des réseaux sociaux.

### COMPÉTENCES ACQUISES

Définir ce qu'est un bad buzz et être en mesure de répondre à cette typologie de crise typique des réseaux sociaux.

### PROGRAMME

Communication de crise sur les réseaux sociaux

#### Quels sont les enjeux des marques sur les réseaux sociaux ?

- Identifier les 4 leviers de communication des marques sur les réseaux sociaux : organique, paid, influence, user generated content
- Définir les attentes des audiences auprès des marques sur le social media
- Définir le bad buzz et ses provenances potentielles
- Résoudre le conflit, réduire les risques financiers, restaurer la confiance auprès de ses clients
- Préparer un plan de communication de crise : risques, sujets sensibles, trolls, transparence

#### Nombreuses études de cas tout au long de la formation

#### Méthodologie pour gérer une communication de crise

- Optimiser sa réactivité en matière de communication de crise



Organisme qualifié  
par l'ISQ-OPQF



Membre de la Fédération  
Les Acteurs de la Compétence

CFPJ SAS - 18-24 rue Tiphaine - 75015 PARIS  
Tél. : +33 (0)1 42 21 02 02 - e-mail : serviceclient@cfpj.com  
Siret 449 557 339 000 32



- Prendre du recul et considérer l'ensemble des réseaux afin d'analyser au mieux la situation
- Lister les bonnes pratiques et adapter son positionnement
- Choisir la bonne personne ou la meilleure voix pour répondre aux accusations
- Organiser un post mortem

## INTERVENANTS

Guillaume Duplaa

« Consultant-formateur expert en social media, stratégies et pratique de l'IA

Alexandra TEMPERE

Social Media Manager et Consultante-Formatrice en Stratégies conversationnelles

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**. Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#). Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap



Organisme qualifié  
par l'ISQ-OPQF



Membre de la Fédération  
Les Acteurs de la Compétence

CFPJ SAS - 18-24 rue Tiphaine - 75015 PARIS  
Tél. : +33 (0)1 42 21 02 02 - e-mail : [serviceclient@cfpj.com](mailto:serviceclient@cfpj.com)  
Siret 449 557 339 000 32