COMMENT CONCEVOIR ET REALISER ETUDE DE E-REPUTATION?

Dire que la note moyenne des avis google est de 4,2/5 est largement insuffisant!



1 Définir les objectifs : vous voulez mesurer QUOI ?

- quels commentaires laissent nos clients sur internet (sites communautaires, sites comparateurs, sites d'avis..)
- que se cache-t-il derrière la note globale de satisfaction ? (vous remarquerez au passage que la satisfaction est exprimée sous forme d'une « note globale » et pas sous forme d'un histogramme de répartition !!--> voir Fiche Outil enquête de satisfaction)
- quel est notre profil « e-reputation ». Quels sont les profils de nos concurrents ?

2 Collecte des informations

- A partir de moteurs de recherche spécialisés tels que <u>Annuaire francophone NEToo, le top 10.000</u> <u>du web francophone</u>, ou tout simplement à partir de recherches avec Google, collecter sous Word tous les commentaires. Gardez une copie sous Word de tous ces commentaires avec leurs sources

3 Traitement des données

- Pour chaque commentaire il est INDISPENSABLE de codifier les avis à partir de mots clés issus de l'analyse kepnerienne (produit, prix, merch, com, vendeurs, grc) avec comme règle d'identifier les + et les -

Faire une synthèse à partir de mots clés tels que bonumprix, malumprix, bonumproduits, malumproduits, (certains étudiants utilisent ProduitsYES, produitsNO...Attention d'écrire les mots clés toujours de la même façon!

URL¤	MOTS·CLES·(+·ou·-)¤	Date¤	ì
http://www.pagesjaunes.fr/pro/avis-conforama-00873370- 20055100-L08212100rire-un avis¶ ¶	bonum Univers · bonum Funshopping · malum Qualité produit · malum Agressivité vendeurs · bonum Choix · bonum Service · malum Conseils vendeurs · malum Conseils vendeurs · bonum Choix · malum Qualité · bonum Funshopping · bonum Disponibilité vendeurs · malum Compétences vendeurs ¶ bonum Choix + ¤	2010¤	1
<u>ciao</u> ¤	malumStock-bonumPrix-malumCompétencesvendeurs- malumDisponibilitévendeurs-malumStock¤	2002¤	ţ
<u>Ciao</u> ¤	malumAccueil·malumQualité¤	2010¤	ŀ
<u>ciao</u> ¤	malumMagasin¤	2009¤	ŀ
http://www.stedesmarques.com/msgasin-meubles/conforams-montsubsn-82000- 27198.htm a	malumCompétences vendeurs · malumDisponibilité vendeurs · malumSAV · malumCompétences vendeurs · malumStock · malumDisponibilité vendeurs · bonumFacilité accés ¤	2009¤	1
http://magasin.lol.net/magasin-conforama-	й	Ħ	Ţ.

- faites ensuite un tableau de synthèse en recopiant tous les mots clés.

bonumUnivers bonumFunshopping malumQualitéproduit malumAgressivitévendeurs bonumChoix bonumService malumConseilsvendeurs malumConseilsvendeurs bonumChoix malumQualité bonumFunshopping bonumDisponibilitévendeurs malumCompétencesvendeurs bonumChoix+

malumStock bonumPrix malumCompétencesvendeurs malumDisponibilitévendeurs malumStock malumCompétencesvendeurs malumDisponibilitévendeurs malumSAV malumCompétencesvendeurs malumStock malumDisponibilitévendeurs bonumFacilitéaccés

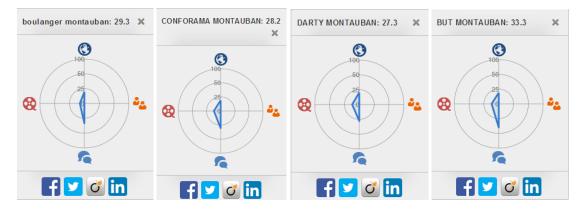
4 Les résultats

- faites ensuite une carte sémantique à partir de www.wordle.net ou de www.tagcrowd.com





Vous allez ensuite compléter cette analyse avec <u>Youseemii : Comment ça marche ? - Veille E-réputation (veille-reputation.com)</u> afin d'évaluer la présence sur le net de votre UC et de celles de vos concurrents



Evidemment vous devez savoir expliquer ces graphiques (voir site youseemii)

5 Analyse, commentaires et préconisations

Respectez les procédures de rédaction d'une fiche d'activité