

COMMENT CONCEVOIR ET REALISER ETUDE DE E-REPUTATION ?

1 Définir les objectifs : vous voulez mesurer QUOI ?

- quels commentaires laissent nos clients sur internet (sites communautaires, sites comparateurs, sites d'avis..)

- 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 netoo.fr, 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 : faire une synthèse à partir de **mots clés** tels que bonumprix, malumprix, bonumproduits, malumproduits, ...Attention d'écrire les mots clés toujours de la même façon !

URL	MOTS-CLES(+ou-)	Date
http://www.pagesjaunes.fr/pro/avis-conforama-00873370-20055100-L08212100rire-un-avis	bonumUnivers· bonumFunshopping· malumQualitéproduit· malumAgressivitévendeurs· bonumChoix· bonumService· malumConseilsvendeurs· malumConseilsvendeurs· bonumChoix· malumQualité· bonumFunshopping· bonumDisponibilitévendeurs· malumCompétencesvendeurs· bonumChoix+	2010
ciao	malumStock· bonumPrix· malumCompétencesvendeurs· malumDisponibilitévendeurs· malumStock	2002
ciao	malumAccueil· malumQualité	2010
ciao	malumMagasin	2009
http://www.sitedesmarques.com/magasin-maubles/conforama-montauban-82000-27198.htm	malumCompétencesvendeurs· malumDisponibilitévendeurs· malumSAV· malumCompétencesvendeurs· malumStock· malumDisponibilitévendeurs· bonumFacilitéaccès	2009
http://magasin.lol.net/magasin-conforama-		

- 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 bonumFacilitéaccès

4 Les résultats

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





TagCrowd

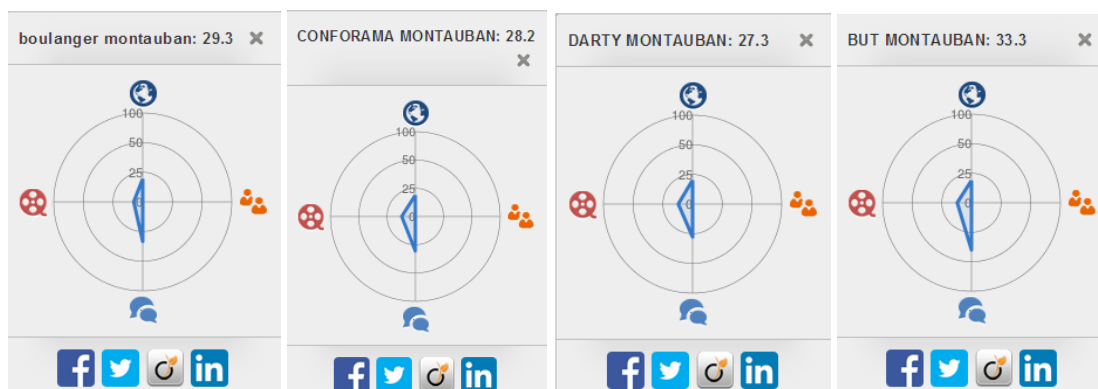
Create your own tag cloud from any text to visualize word frequency.

Start Over Blog Help Contact Patrons of TagCrowd

Showing top 15 of 15 possible words



Vous allez ensuite compléter cette analyse avec <http://presence.youseemii.fr/e-reputation/> 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

