

# Atelier B2B : conférence E-reputation

Mercredi 27 avril 2011



E-business | Web Marketing | Contenus Digitaux

**PRESENTATION D'E-MALAYA**

**DÉFINITION ET CADRE**

**MAITRISER SA MARQUE**

**BOOSTER SON MARKETING**

**CONCLUSION**

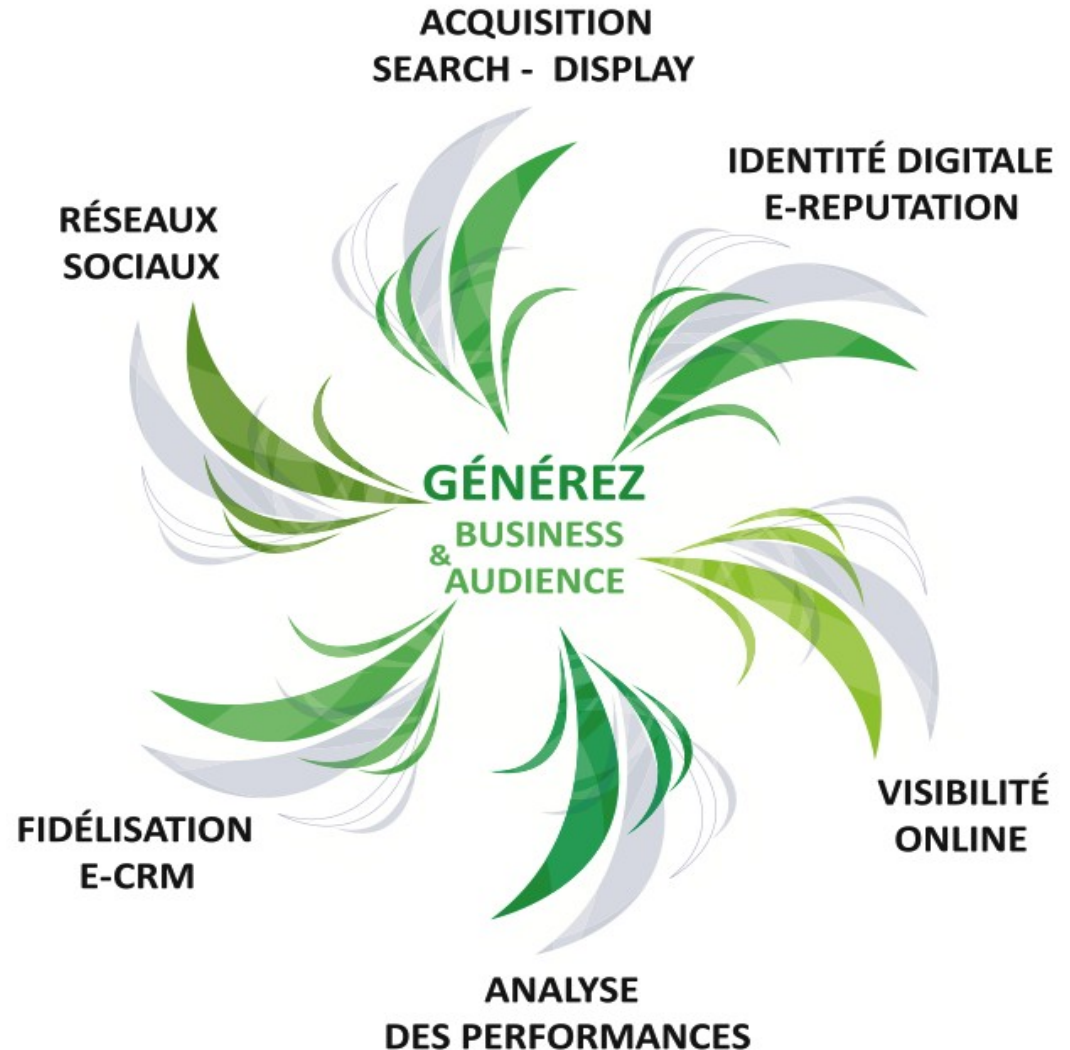
### Axes de travail :

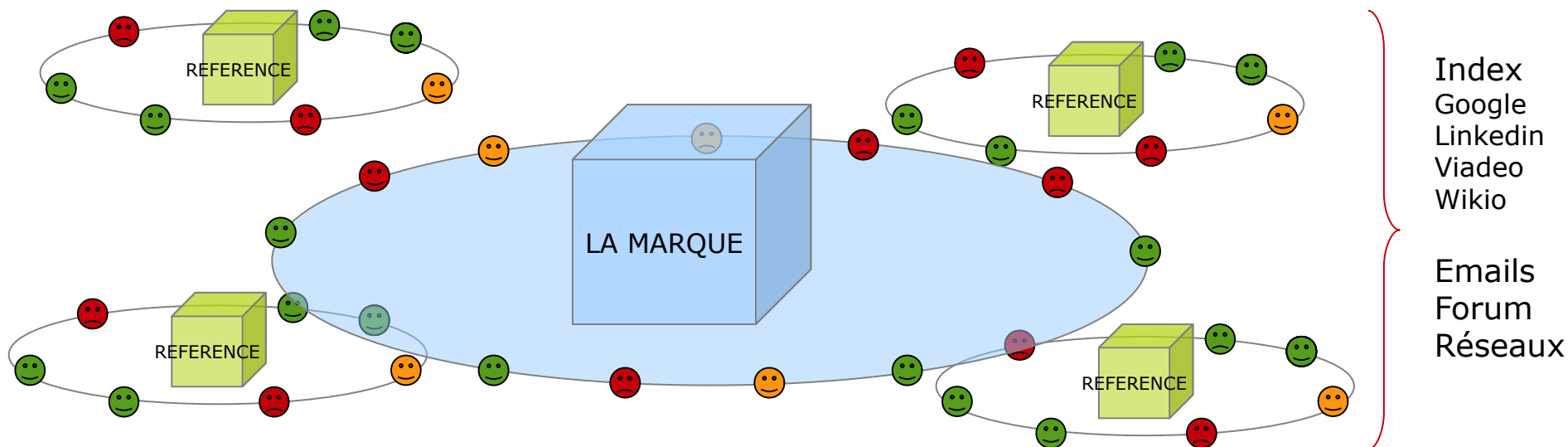
- **Conseil** en stratégie e-business pour des dispositifs plus performants ;
- **Pilote** de campagnes emarketing et Social Média ;
- **Créatif** en contenus vecteurs d'image et d'efficacité commerciale.

### Différences :

- **Les contenus**
- **L'analyse**
- **Le pilotage par la modélisation**

- Pourquoi l'e-reputation ?
- Pourquoi le B2B ?





**La réputation sur le web comprend l'ensemble des éléments pouvant influencer la perception des internautes vis à vis d'une marque ou d'une personne. la réputation passe par :**

- ^ La marque et ses apparences
  - ^ Les références
  - ^ Les « électrons libres » / le bouche à oreille
- } Perception de l'internaute

C'est la perception que l'intéressé a de la marque, par le prisme du web.



Confiance  
Expertise  
Écosystème  
Référencement  
Image  
Grand Public  
Réseaux

## Les points clés en B2B :

**Inspirer la confiance** est le premier facteur : les entreprises doivent pouvoir faire confiance à leurs prestataires et ces derniers doivent savoir leur inspirer confiance.

**Afficher son expertise** : ouvrir sa communication sur les réseaux sociaux, c'est aussi accepter de mettre en avant son expertise et sa connaissance d'un sujet et la diffuser auprès d'un public cible pertinent.

**S'intégrer à l'écosystème** : Se positionner dans les communautés, les environnements où les acteurs du domaine d'activité évoluent.

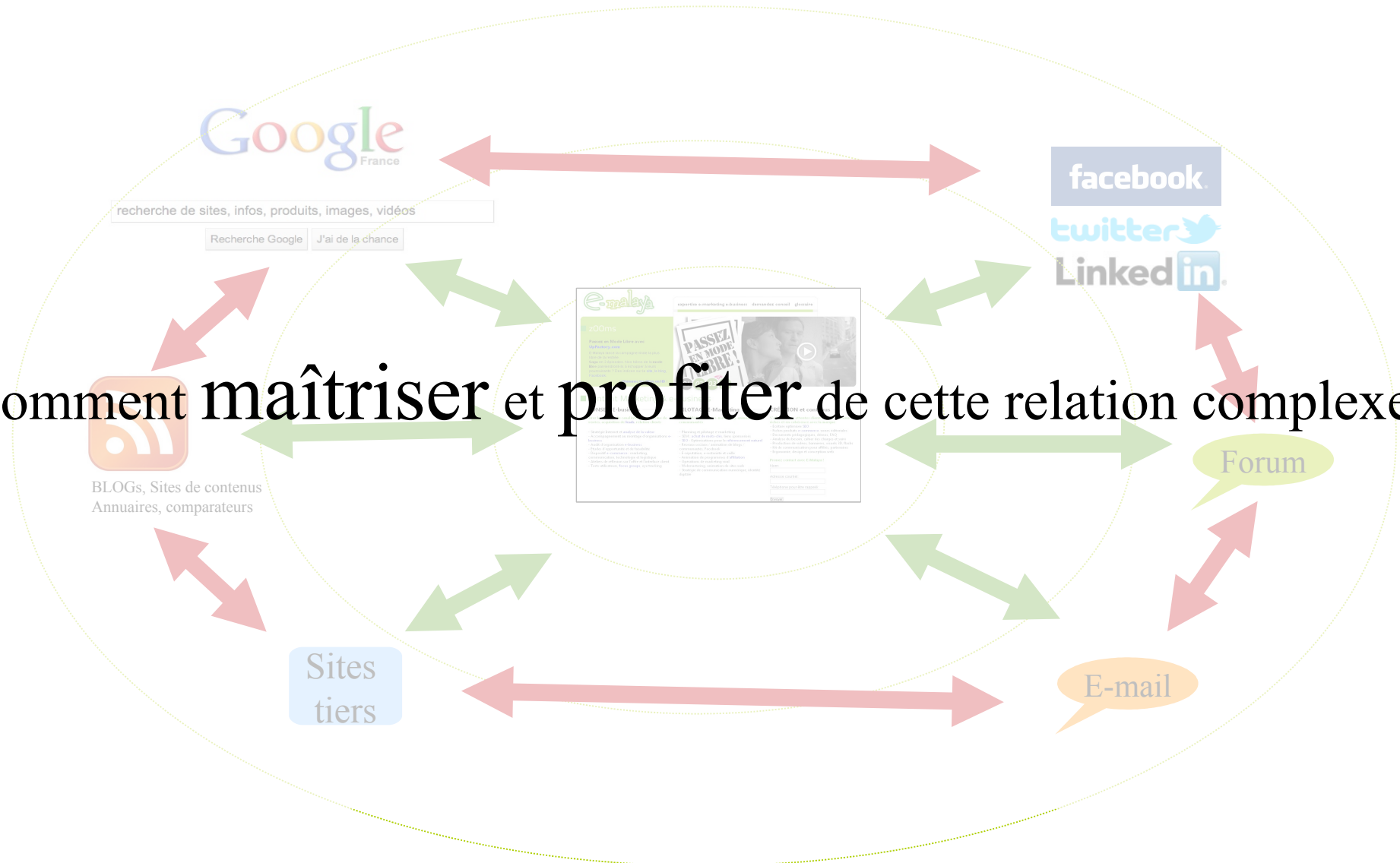
**La réputation repose aussi sur celles de ses références** : Shimano / Boeing / Airbus.



**L'évolution de l'e-reputation** : La prise de parole des individus, des influenceurs s'est fortement accélérée avec les nouveaux outils.

→ Le flux d'information toujours plus abondant donnera raison aux marques les mieux préparées à contrer et/ou profiter du buzz.

Comment maîtriser et profiter de cette relation complexe ?



- ^ Mettre en place une veille efficace sur ses marques
- ^ Faire respecter sa propriété intellectuelle
- ^ Surveiller l'utilisation des logos par les clients / fournisseurs
- ^ Surveiller les communications des concurrents.



## Les commentaires clients sont le plus souvent négatifs

- ⤴ Mettre des kits de communication à disposition de ses partenaires ;
- ⤴ Occuper le terrain sur les sites communautaires ;
- ⤴ Répondre rapidement aux critiques de manière concertée et s'y préparer ;
- ⤴ Envisager et briefer des « ambassadeurs » clients / fournisseurs / autres ;
- ⤴ Impliquer et sensibiliser l'ensemble de l'environnement de l'entreprise ;
- ⤴ Ne pas trop attendre. Pendant qu'on ne dit rien, les « électrons libres » s'expriment !





renault ze co2

Rechercher

Environ 775 000 résultats (0,20 secondes)

Recherche avancée

- Tout
- Images
- Vidéos
- Actualités
- Shopping
- Plus

Paris  
Changer le lieu

Le Web  
Pages en français  
Pays : France  
Pages en langue  
étrangère traduites  
Plus d'outils

## Renault ZE | Un véhicule électrique et nucléaire

Le véhicule électrique de **Renault ZE** : L'automobile. **CO2** ? Après l'énergie positive de BMW, c'est au tour de Renault de promouvoir, au travers d'une publicité ...

[www.renault-ze.fr/automobile.html](http://www.renault-ze.fr/automobile.html) - En cache - Pages similaires

## Renault ZE | Une voiture électrique Zéro Emission de CO2 ?

La voiture **Z.E.** générera sans doute des émissions de **CO2** égales à celles des ...

[www.renault-ze.fr/argumentaire.html](http://www.renault-ze.fr/argumentaire.html) - En cache - Pages similaires

## Renault ZE | Une belle campagne de blanchiment écologique

Les voitures **Renault Z.E** alimentés en électricité ne rejetteraient pas de ...

[www.renault-ze.fr/edito.html](http://www.renault-ze.fr/edito.html) - En cache

[Plus de résultats de renault-ze.fr](#)

## Renault ZE Blog : l'actualité des voitures électriques Renault

14 avr. 2011 ... Ce sont près de 1000 clients de la gamme **Renault Z.E.** qui ont signé une pétition sur [www.renault-ze.com/blog/](http://www.renault-ze.com/blog/)

## Renault Z.E. - Dispat

Découvrez les voitures 100%

[www.renault-ze.com/](http://www.renault-ze.com/) - En

[Plus de résultats de renault-ze.fr](#)

## ADCAPI

Regroupe les clients insatisfaits de Cometik, Axecibles, Yzéo, Top Technology

ACCUEIL COLLECTIFS APPELS À TÉMOINS AVOCATS CHARTES ÉTHIQUES RE  
AGENCES WEB "ONE SHOT" LES PROS DÉNONCENT

## Présentation de l'ADCAPI

① Catégorie : Accueil | le jeudi 05 février 2009

L'Association de Défense Contre les Abus des Prestataires de l'Internet a été créée en 2007, grâce à la ténacité de 3 entrepreneurs victimes de la même société.

Elle s'est donnée pour but :

1. de regrouper les témoignages des entreprises ayant des litiges avec leurs prestataires de services Internet
2. de permettre la transmission des informations entre elles,
3. de les aider à se défendre, de les représenter (qu'elles soient personnes physiques ou morales, commerçants, artisans, associations ou professions libérales) victimes de démarchages et de pratiques abusives de la part de prestataires de services dans le domaine de la réalisation de sites internet et du référencement.

Elle utilisera tous les moyens mis à sa disposition (médias, Internet) afin d'appuyer les actions individuelles ou collectives et de diffuser le plus largement possible ces informations.

Le Président de l'ADCAPI

Poursuivez votre lecture : consultez nos actualités, découvrez un exemple frappant de ce type de démarchage, essayez de faire se résilier votre contrat.

Connexion - Inscription

## Note Ton Entreprise

Les entreprises vues de l'intérieur

Accueil Noter ! Entreprises Recherche

Les entreprises vues par leurs employés

- Consultez les commentaires des employés
- Demandez des informations détaillées en privé
- Donnez votre propre avis

Note Ton Entreprise c'est :

- 6 640 entreprises notées
- 21 470 notations d'employés

### J'Adore mon entreprise

Entreprise	Note	Evals
Alain Gavand Consultants	5.4	2
Dominute Pizza	8.8	1
Rothschild	5.2	2
Assur Et Banks	7.5	1
Oto Conseil	7.9	6
Relp	5.8	11

[Suite des entreprises](#) [Ajoutez votre entreprise ici !](#)

### Je Deteste mon entreprise

Entreprise	Note	Evals
Alia	3.8	3
Dimm Poperinge	1.8	1
Ennov	3.9	1
Agla Gevaert	2.5	1
Cité De L'enfance	4.6	1
Noteltonentreprise	1	1

[Suite des entreprises](#) [Ajoutez votre entreprise ici !](#)

### Les dernières notes

Entreprise	Note
France Telecom	2.2
Agence Soon	8.2
Rurart	8.3
Fernoba	2.9
Gan Prevoyance	3.4
Auchan	5.3

[Suite des notes](#) [Notez votre entreprise !](#)

### Les plus notées

Entreprise	Note	Evals
Sterla	3.6	169
Atos Origin	4	149
Cappemini	4.7	114
France Telecom	4.5	98
Decathlon	3.8	97
Sil	5.2	94

[Suite des entreprises](#) [Ajoutez votre entreprise ici !](#)

Stage en entreprise Stage en entreprise, mode d'emploi Où & comment trouver un stagiaire ? [www.ecoles-entreprises.com](http://www.ecoles-entreprises.com)

Emploi Caisse d'Épargne Métiers de la vente et du conseil Boostez votre Carrière ! [caisse-epargne.fr/Recrutement-IDF](http://caisse-epargne.fr/Recrutement-IDF)

Hotesse Accueil IDF Accueil en Entreprises Standard téléphonique Standardistes [www.cdeam.fr](http://www.cdeam.fr)

Amorces Google

Star Web Multimédia

Ekinoxe Origin

Conseils

Liens

Contact

Syndication

Fil des articles

Fil des commentaires

9

AcseL\_support bureau 081016

## Exploiter les leviers de l'e-reputation pour améliorer l'e-notoriété !

- ^ Solliciter les avis clients, diffuser leurs témoignages ;
- ^ Développer des contenus associés à l'offre et qui intéressent votre cible ;
- ^ Intégrer des zones éditoriales ou blog(s) associés à votre site web ;
- ^ Se positionner sur les réseaux sociaux adaptés. LinkedIn, Viadeo, Facebook, Foursquare ;
- ^ Exploiter les réseaux des collaborateurs, identifier les portes paroles et créer des groupes d'expertises sur les réseaux sociaux ;
- ^ Valoriser les partenaires, les clients, les fournisseurs, ils vous le rendront.

comment choisir un transporteur e-commerce

Rechercher

Environ 1 330 000 résultats (0,21 secondes)

Recherche avancée

## Transport E-commerce

Dossier Spécial logistique : Transports express, messagerie...  
www.lentreprise.com

Annonce

### Bien choisir son transporteur « Forum E-commerce - Buzznessman.com »

Bien choisir son transporteur. (1 message) (1 voix). Commencé il y a 1 année par Matteo ...  
Forum E-commerce - Buzznessman.com est propulsé par bbPress. ...  
www.buzznessman.com/transport/bien-choisir-son-transporteur - En cache

### Quel transporteur choisir pour mon site e-Commerce ?

Quel transporteur choisir pour mon site e-Commerce ? ... L'informaticien magazine :  
comment vendre avec efficacité sur Internet ? Barre de séparation ...  
www.goldenmarket.fr/...et...quel-transporteur-choisir-pour-mon-site-e-commerce-494.html - En cache

### Quel transporteur choisir pour mon site e-Commerce ? | e-Commerce ...

4 févr. 2010 ... Quel transporteur choisir pour mon site e-Commerce ? ... réduction rue du  
commerce... [...] ..... blog comments powered by Disqus ...  
www.benmoussa.net/e-commerce/quel-transporteur-choisir-pour-mon-site-e-commerce/ - En cache

### Deux principales vitesses de transport : standard et express ...

12 mars 2009 ... La première question que doit se poser l'e-commerçant est de savoir s'il  
préfère une solution postale ou un expressiste.  
www.journaldunet.com/...commerce/...choisir/...deux-principales-vitesses-de-transport-standard-et-express.shtml - En cache

### PDF Solution e-commerce

Format de fichier: PDF/Adobe Acrobat - Afficher

Comment utiliser toutes les fonctionnalités de ce module ? ... E-commerce > Transport, il  
va d'abord sélectionner l'option « En fonction du prix total » ...  
www.e-monsite.com/...creer\_site\_e-commerce\_e-monsite.pdf - Pages similaires

### Transporteurs express, comment choisir ?

5 avr. 2007 ... Transporteur express colis : comparez les offres commerciales et les  
services ... Comment choisir votre transporteur express de colis ? ... Le colis express et la  
vente à distance - E-commerce et livraison de colis ...  
www.transport-express-colis.com/...comment-choisir-votre-transporteur-express-de-colis/ - En cache - Pages similaires

### E-commerce : bien choisir sa solution de livraison - Le blog des ...

12 mars 2009 ... Deux principales vitesses de transport : standard et express ... Le choix le  
plus fréquent de l'e-commerçant débutant ...  
colissimo.blogspot.com/...commerce-bien-choisir-sa-solution-de-transport - En cache

Annonces

### Entreprise de transport

Optimisez l'itinéraire de vos  
flottes de camions avec IBM !  
ibm.com/fr/entreprise-transport

### Logistique e-commerce

Préparation de commandes, stockage  
prestations à forte valeur ajoutée  
www.2blogistic.fr

### Transporteurs pas cher

"Comme eBay mais pour transports"  
75% sur les transporteurs  
shiplly.com est noté ★★★★★  
shiplly.com/fr/transporteur/

Affichez votre annonce ici »



### Comment choisir votre transporteur express de colis ?

5 avril 2007

Avant de confier votre colis à un transporteur, comparez les offres commerciales mais aussi les services proposés par les différents transporteurs, afin de choisir le plus approprié à vos besoins. Voici une liste de critères de sélection qui vous aideront à faire le bon choix.

#### Un transporteur au meilleur coût

##### - Le poids volumétrique

Le poids volumétrique permet de calculer la densité d'un colis afin d'estimer l'espace qu'il occupera durant son transport. Pour obtenir ce poids volumétrique, ou dimensionnel, les transporteurs de colis utilisent un ratio kg/m3. Chez certains transporteurs, ce ratio peut-être plus pénalisant que chez d'autres.

##### - La surcharge de carburant

Les transporteurs express appliquent une taxe liée au prix du carburant. Cette taxe n'étant pas toujours incluse dans les tarifs communiqués, prenez soin de vérifier son montant qui peut augmenter le coût de transport de votre colis entre 3 et 12%.

##### - L'assurance du colis

En cas de perte ou d'avarie lors du transport de votre colis, l'assurance ad valorem vous



Les résultats pour une recherche fondamentale concernant le choix d'une prestation de service laissent **toute la place à des blogs**, des sites spécialisés et des sites d'actualités.

Pourtant cette requête est celle d'un décisionnaire / acheteur.

**Les marques sont visiblement absentes.**

La première explicitement nommée est en 33e position.

>> D'autres s'immiscent parmi les blogs. Encore faut-il savoir les repérer...

>> l'arrivée d'options dans les liens sponsorisés joue artificiellement sur la perception. Feedbacks, visuels, géolocalisation.

#### Articles les plus récents

- Le colis express et la vente à distance
- E-commerce et livraison de colis
- Ecologie et emballages chez Chronopost
- Transport de colis : le rush des cadeaux...
- Transport express et développement durable...
- Les emballages pour les colis en transport...
- Ouvrir un compte sur le site d'un transporteur...

#### Sites conseillés

- Chronopost
- E-tif
- Geopost
- La Poste
- Ministère des Transports

## Recueillir les informations venant des « électrons libres » pour les impliquer dans le marketing !

- ^ Feedback des internautes pour orienter le marketing produit ;
- ^ Marketing produit impactant grâce à des retours « vrais » ;
- ^ Prise de conscience de l'importance des fiches produits et contenus associés.

**afnor** GROUPE MÉTIERS OFFRE PROFILS ATLAS CARRIÈRES ECHANGES BOUTIQUE

**afnor PRO contact** Trouvez des professionnels de qualité près de chez vous

Vos sélections de professionnels  
Bienvenue dans votre tableau de bord  
M. Pommeray Denis  
DECONNEXION

Annuaire Les repères de qualité Nos engagements Nos partenaires Questions fréquentes

**AFNOR Pro Contact s'engage...**

- Des professionnels sélectionnés avec soin**  
AFNOR Pro Contact s'engage à référencer des prestataires de service dont les activités sont soit certifiées par AFNOR Certification, soit conforme à des normes de services. D'une manière générale, AFNOR Pro Contact a sélectionné avec soin les prestataires de service qui sont présents sur son site.
- Une réponse dans les meilleurs délais**  
AFNOR Pro Contact s'engage à ce que le prestataire fournisse une réponse à votre demande, soit par email, soit par téléphone. Une fois votre demande effectuée, le prestataire en est averti par le système AFNOR Pro Contact. La réponse rapide à vos demandes est une des conditions de la présence du prestataire de service sur le site AFNOR Pro Contact.
- Des outils simples et efficaces pour contacter les professionnels**  
AFNOR Pro Contact s'engage à proposer des outils simples et efficaces pour entrer en contact avec les professionnels. Grâce à AFNOR Pro Contact, vous pouvez demander des informations ou des devis à plusieurs prestataires en une seule fois, remplir votre tableau de bord personnel avec les informations qui vous sont fournies par le prestataire en retour, suivre l'historique de vos demandes...
- Une mise à jour régulière**  
AFNOR Pro Contact s'engage à fournir une liste de prestataires toujours enrichie et mise à jour, en fonction des nouvelles certifications délivrées par AFNOR Certification.
- Des contacts privilégiés avec les professionnels**  
AFNOR Pro Contact s'engage à transmettre votre avis au professionnel lorsque vous le souhaitez. AFNOR Pro Contact vous permet également d'envoyer un avis, une réclamation sur le service fourni. Le professionnel s'engage à prendre contact avec vous après réception de votre avis/réclamation.

**Conseils pratiques**

- Pensez à vos changements d'adresse, si vous devez déménager.
- Mieux se chauffer, sans se ruiner !
- Se chauffer intelligemment pour réaliser des économies
- Pourquoi recourir à un professionnel du Services à l'habitat ?
- Comment bien choisir sa maison ?
- Retrouvez les critères de services des professionnels du chauffage référencés
- Monovide de carbone: soyez vigilant
- Tous les conseils pratiques

**Les repères de qualité**

**NF RESEAU**  
DÉVELOPPEMENT DE PARTICULIERS

Afnor propose un annuaire de professionnels répondants à des exigences de qualité et de certification.

Les avis clients sont directement transmis au professionnel.

La démarche constructive profite à la fois au professionnel et à son client.



## Amazon Marketplace :

La réputation du site passe par celles de ses vendeurs.

Les Comptes Vendeur peuvent être suspendus ou bloqués pour les raisons suivantes:

- Performance faible - les Indicateurs Client du vendeur (taux de commandes défectueuses élevé, taux d'annulations de commandes élevé, ou taux d'expéditions en retard élevé) ne répondent pas à nos objectifs de performance des vendeurs.

- Violations de nos politiques de vente.

- Violation des règles relatives au contenu prohibé .

Source : [page d'aide](#)

**amazon.fr** Bonjour Denis POMMERAY. Découvrez nos conseils personnalisés. (Vous n'êtes pas Denis ?)

**Règles de la communauté**

Notre communauté de vendeurs tiers dispose, comme toute autre communauté, de règles qui permettent d'assurer une expérience d'achat et de vente sûre et agréable. Merci de prendre le temps de consulter les Règles de notre communauté.

Lignes directrices :

- honorez vos engagements d'achat ou de vente
- faites en sorte que les informations de votre compte soient constamment à jour
- limitez votre activité de vente à un seul compte. Si vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous connecter, demandez l'assistance mot de passe. Les clients suspendus ne sont pas autorisés à créer de nouveaux comptes.

Les vendeurs ayant un besoin commercial légitime de créer un deuxième Compte Vendeur peuvent demander une dérogation à cette politique. Pour ce faire, contactez l'équipe de Support Vendeur via les pages d'aide dans votre Compte Vendeur et sélectionnez les options suivantes : formulaire Contactez-Nous > Paramètres du Compte Vendeur , Autres problèmes liés au Compte Vendeur.

Merci d'inclure l'explication de votre besoin commercial dans la communication que vous nous adressez. Veuillez noter que, afin d'être considéré comme étant éligible pour ouvrir un deuxième Compte Vendeur, vous devez :

1. Détenir un Compte Vendeur en règle et des indicateurs de performance excellents.
2. Etre titulaire d'un deuxième compte bancaire et posséder une deuxième adresse email que vous pourrez associer au nouveau Compte Vendeur.
3. Ne pas prévoir de vendre les mêmes produits via les deux Comptes Vendeurs.

Vous recevrez une réponse à votre demande dans les 2 à 3 jours ouvrés.

- évaluez de façon réfléchie vos partenaires de transaction
- ne vous représentez pas de façon erronée
- les participants doivent être âgés au minimum de 18 ans.

**Toute violation de nos Conditions de participation (dont ces règles font partie) pourra entraîner la suspension de votre compte Amazon.fr.**

Une stratégie orientée vers l'intérêt des clients finit par être payante :

- ^ Être à l'écoute
- ^ Répondre aux attentes par des contenus à la hauteur
- ^ Répondre par des améliorations de produits / services
- ^ Utiliser à bon escient le cercles des influenceurs

Traiter la problématique de l'e-reputation c'est aussi :

- ^ Aborder des sujets qui fâchent en interne
- ^ S'exposer au risque plutôt que s'en cacher

... pour avancer mieux et plus vite :

- ^ une visibilité renforcée à moindre prix
- ^ Un outil de management, recrutement performant
- ^ Une meilleure connaissance de son marché et de ses clients
- ^ Un meilleur ROI sur les campagnes marketing web.



# Merci !

Denis Pommeray

E-MALAYA

[www.e-malaya.fr](http://www.e-malaya.fr)

09.54.91.89.34