|  |  |
| --- | --- |
| **Mission 8 – Analyser l’impact de publications digitales** **(Entrainement à l’épreuve e6)** | ***Une image contenant Graphique, conception, capture d’écran, graphisme  Description générée automatiquement*** |
| Durée : 40’ | **Homme avec un remplissage uni** | Une image contenant symbole, Bleu électrique, Police, Graphique  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. | Source |

**Contexte professionnel**

La société Pub’Event est spécialisée dans la conception et la réalisation de campagnes de communication traditionnelles ou digitales. Cette dernière vient d’être contactée par l’entreprise Greenova afin d’améliorer sa communication digitale.

L’entreprise **Greenova** est spécialisée dans la production et la commercialisation de produits ménagers écologiques. Elle vient de lancer une nouvelle gamme "Zéro Plastique" et elle souhaite booster sa visibilité sur les réseaux sociaux, mais certaines publications récentes ont suscité des réactions mitigées.

En tant que consultant(e) en communication digitale au sein de la société **Pub’Event** il vous est demandé de réaliser un diagnostic des pratiques digitales de la société Greenova, et de prodiguer des conseils concrets pour les améliorer.

**Travail à faire**

**1 - Analyse critique et recommandations concernant un post Instagram (document 1)**

* Quelles erreurs ou maladresses relevez-vous dans la photo et la légende de la publication ?
* Quel est l'impact potentiel sur l’image de marque de cette publication ?
* Proposez une publication Instagram destinée à promouvoir le même produit, mais en respectant les principes d’une communication positive, professionnelle et engagée.

**2 - Analyse critique et recommandations concernant un post X (document 2)**

* Que pensez-vous du ton employé dans le post publié sur X ? Est-il adapté ? Pourquoi ?
* Quel effet cette réponse peut-elle avoir sur la relation client et la réputation de la société ?
* Proposez une réponse alternative au message de la cliente, en respectant les règles de courtoisie et d’écoute.

**3 - Listez 5 bonnes pratiques à adopter pour gérer la communication sur les réseaux sociaux.**



**Doc. 1 Publication Instagram**

Cette image a été utilisée pour promouvoir les nouveaux contenants écologiques**.** Elle représente unflacon du produit posé sur un rocher en bord de mer, avec des déchets plastiques visibles en arrière-plan.

La légende qui accompagne la photo est la suivante :

*“Zéro plastique = zéro souci 😎
On adore cette nouvelle gamme 100% green 💚 !
Plus besoin de réfléchir, on fait confiance à Greenova🌱
C’est bon pour vous, pour la planète, pour vos likes !
#zeroplastique #écolo #faitescommevousvoulez”*

**Greenova**

**Doc. 2 Réponse à une cliente sur X**

**Message reçu sur le réseau X : @julie-mrchand** : « Produit reçu cassé, service client injoignable. J'attends un retour depuis une semaine ! Pas très #éthique tout ça… »

**Réponse de Greenova** : « @julie-marchand, Dommage que vous nous jugiez sans connaître les raisons. Peut-être que votre colis est tombé dans un camion surchargé ? Essayez de rester patiente, nos équipes font ce qu'elles peuvent."

**Réponses**

**1 - Analyse critique et recommandations concernant un post Instagram (document 1)**

* Quelles erreurs ou maladresses relevez-vous dans la photo et la légende de la publication ?
* Quel est l'impact potentiel sur l’image de marque de cette publication ?
* Proposez une publication Instagram destinée à promouvoir le même produit, mais en respectant les principes d’une communication positive, professionnelle et engagée.

**2 - Analyse critique et recommandations concernant un post X (document 2)**

* Que pensez-vous du ton employé dans le post publié sur X ? Est-il adapté ? Pourquoi ?
* Quel effet cette réponse peut-elle avoir sur la relation client et la réputation de la société ?
* Proposez une réponse alternative au message de la cliente, en respectant les règles de courtoisie et d’écoute.

**3 - Listez 5 bonnes pratiques à adopter pour gérer la communication sur les réseaux sociaux.**