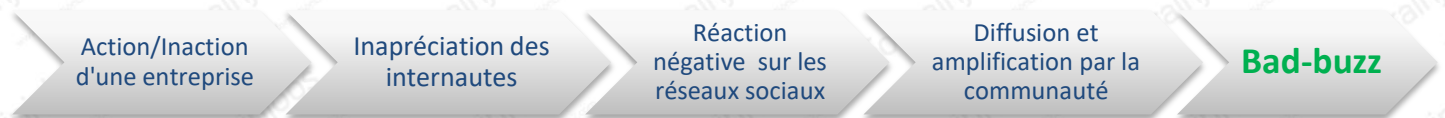


## GÉRER UN BAD-BUZZ

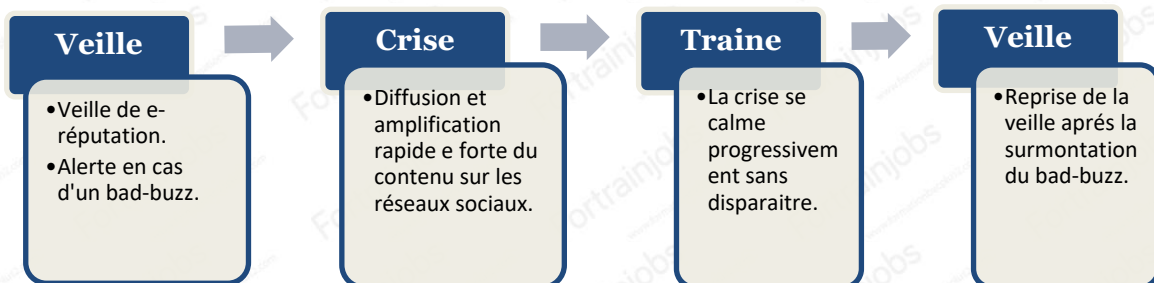


### Le principe d'un bad-buzz

#### Un bad-buzz c'est quoi ?

C'est une situation de crise déclenchée principalement sur les réseaux sociaux suite à une action provocante pour les internautes de la part d'une entreprise, qui finit par se diffuser et s'amplifier influençant, ainsi, sa e-réputation. C'est, principalement, un phénomène de bouche à l'oreille.

#### La chronologie d'une crise



#### Les déclencheurs d'un bad-buzz

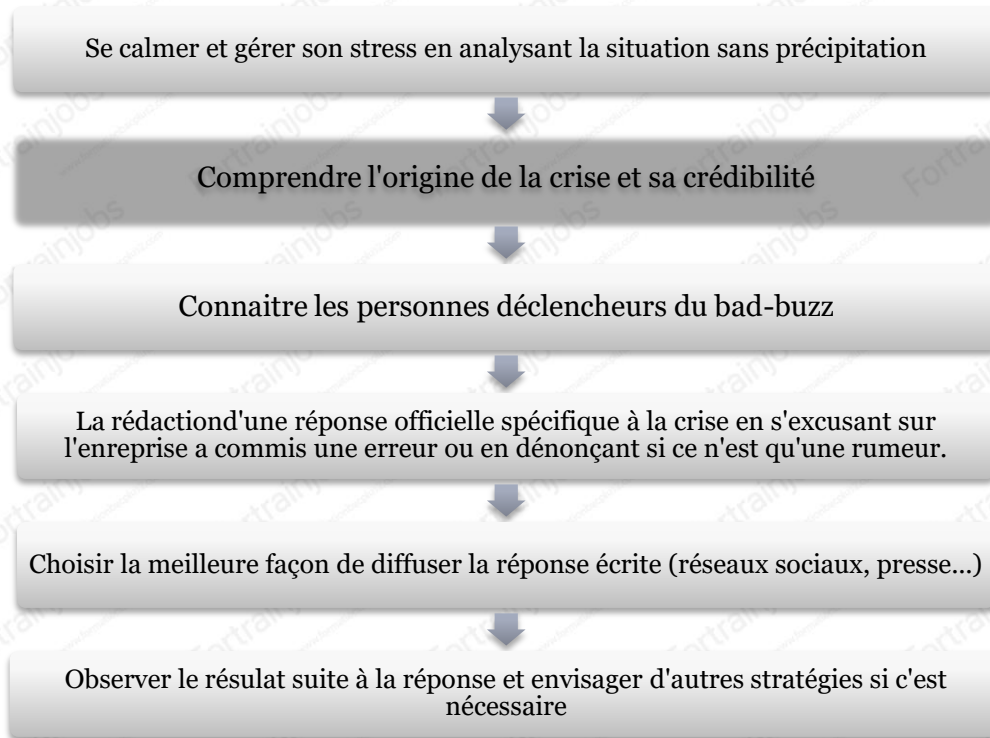
##### Une cause interne

- Au sein de l'entreprise même et suite à un dysfonctionnement ou une erreur.

##### Une cause externe

- Hors le cadre de l'entreprise elle peut être à l'origine d'un concurrent par exemple.

## Réaction suite à un bad-buzz



## Comment reconstruire sa e-réputation après un bad-buzz ?

---

### La technique du curing

Se base sur la demande de l'entreprise à l'internaute de supprimer les données diffusées tout en donnant les justificatifs nécessaires

---

### La technique du flooding

Se base sur le nettoyage de l'e-réputation en créant des contenus positifs à fin d'équilibrer la balance, calmer le contenu négatif et le rendre moins visible.