

Note stratégique de surveillance numérique – Cosmétiques Naturels

Afin d'améliorer la visibilité et la réputation de notre marque en ligne, nous mettons en place une **stratégie de veille numérique structurée**. Cette veille portera sur des **mots-clés** relatifs à notre marque, nos produits (ex : "crème bio", "huile essentielle naturelle"), ainsi que sur nos concurrents. Les **plateformes ciblées** seront : Instagram, TikTok, Facebook, Google Reviews, et les blogs spécialisés.

Nous utiliserons des **outils de veille** tels que Google Alerts, Talkwalker ou Mention, pour recueillir les mentions et commentaires. L'analyse des données comprendra des **indicateurs quantitatifs** (nombre de mentions, partages, taux d'engagement) ainsi que des **données qualitatives** (tonalité des avis clients, thèmes récurrents dans les critiques ou compliments). L'ensemble de ces informations sera visualisé à l'aide de **tableaux de bord dynamiques** pour un suivi hebdomadaire.

À partir des informations récoltées, nous mènerons plusieurs **actions correctrices et valorisantes** :

- Réponse rapide et personnalisée aux commentaires négatifs,
- Valorisation des avis positifs via des publications en story,
- Création de contenus éducatifs (ex : les bienfaits d'un ingrédient bio populaire cité dans les discussions).

Enfin, nous **mesurerons l'impact** de ces actions par le suivi régulier des **indicateurs d'évolution de réputation** : progression du taux de satisfaction client, évolution du score d'avis moyen, croissance du taux d'engagement sur nos réseaux. Des ajustements seront faits mensuellement pour optimiser notre approche.