ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

GERER LES RECLAMATIONS SUR LE WEB

PROGRAMME

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

> Comprendre les enjeux spécifiques du traitement du Social Web

> Intégrer les codes et usages

> Savoir quand et comment interagir avec les clients

> Repérer et comprendre les différents profils de clients sur les réseaux sociaux

> Améliorer son style et enrichir son vocabulaire

> Gérer les situations difficiles en s'entraînant sur les différents médias

> JOUR 1

> Comprendre les enjeux spécifiques de la relation client sur les réseaux sociaux et les codes en termes de style à travers un jeu de piste et la rédaction d'un rapport d'étonnement

> Développer ses compétences rédactionnelles à partir de réponses à des cas de réclamations clients sur Facebook et twitter

> Comprendre et repérer les profils clients spécifiques et savoir quand interagir

> Apports de concepts et méthode : présentation de concepts et techniques sous-jacents par l'animateur pour construire des réponses adaptées.

> JOUR 2

> Améliorer son style et adapter sa communication aux différents profils : exercice « dynamiser son style » et entrainement sur différents cas

> Savoir interagir sur un forum

> Varier son style et travailler son vocabulaire : exercice « booster son vocabulaire »

> Gérer les situations difficiles sur les différents médias : training collectif en mode conversationnel

ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET INFORMATIONS PRATIQUES

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

L'AMARC propose aux stagiaires une formation en présentiel, leur permettant ainsi de prendre du recul, de sortir de leur quotidien pour mieux appréhender les enjeux de leur métier.

L'animation proposée en interentreprises favorise les échanges de bonnes pratiques entre organisations de secteur variés, le développement de son réseau professionnel pour aller plus loin que la simple acquisition de compétences.

La formation est séquencée de la façon suivante :

> Apports théoriques

> Exercices pratiques

> Entraînements

MOYENS PÉDAGOGIQUES

> Pour le bon déroulement de cette formation et pour permettre à l'animatrice d'appuyer son propos, nous mettons à disposition des stagiaires un support de formation imprimé.

> En complément, nous demandons aux participants de venir avec leur ordinateur portable pour les entraînements.

> Nous proposons aux stagiaires dont l'entreprise est adhérente à l'AMARC un accès générique au site des bonnes pratiques : www.bonnespratiques.amarc.asso.fr. Les non adhérents peuvent accéder à une partie des bonnes pratiques et s'inscrire à la News Hebdo librement.

> Nous invitons les stagiaires à s'inscrire à l'Hebdo de l'AMARC pour suivre nos activités, s'y inscrire, et suivre l'actualité de la profession.

EVALUATIONS

> En amont de la formation, les stagiaires reçoivent un questionnaire pour évaluer leur niveau de compétences et de recueillir leurs attentes.
> Pendant la formation, des exercices et des cas pratiques permettent à chaque stagiaire d'évaluer ses acquis.
> A l'issue de la formation, un bilan personnel est proposé à chacun, ainsi qu'un questionnaire de satisfaction pour évaluer notre réponse à leurs besoins et la qualité de la formation.

INFOS PRATIQUES

> Délai d'accès : les inscriptions sont possibles jusqu'à 1 semaine avant la formation.
> Nos locaux ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Si le besoin se présente, nous nous organiserons pour accueillir les personnes en situation de handicap.
> Pour trouver un hôtel proche du lieu de la formation ou pour toute autre demande particulière, contactez-nous par mail à contact@amarc.asso.fr ou par téléphone au 01 48 24 52 97.
> Les horaires des formations vous sont communiquées dans votre convocation.
> Les locaux situés au 67 rue de Chabrol ne sont pas accessibles aux personnes ayant un handicap moteur.
Si le stagiaire présente un handicap, quel qu'il soit, nous vous remercions de nous en informer le plus rapidement possible afin que nous puissions proposer les mesures nécessaires au bon déroulement de la formation.
> Pour les formations organisées en interentreprises, l'AMARC prend en charge les frais de déjeuner et s'occupe de son organisation. L'AMARC gère et prend en charge également les collations durant la journée.
> L'AMARC ne prend pas en charge les frais de déplacements et d'hébergement. Pour connaître les hôtels à proximité du lieu de formation, consulter le standard de l'AMARC.

> Pour toute question, la délégation est disponible du lundi au vendredi au 01 48 24 52 97 ou par mail à l'adresse contact@amarc.asso.fr