





## Gérer la relation client digitale

-  Mardi 18 et Mercredi 19 avril 2023 (15h)
-  Mercredi 8 et jeudi 9 novembre 2023 (15h)
-  Nombre de places : 8
-  En présentiel, 67 rue de Chabrol (75010)

 **1 050 € HT**  
(tarif entreprise adhérente)

 **1 250 € HT**  
(tarif entreprise non adhérente)

## Programme détaillé

### Public concerné et prérequis

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à répondre aux réclamations sur le web, niveau débutant : community manager, collaborateur relation et réclamation client, responsable marketing, responsable brand content, responsable de marque, responsable digital, écoute client. Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation.

### Objectifs

- Comprendre les enjeux spécifiques du traitement du Social Web
- **Intégrer les codes et usages**, les cas spécifiques : les forums, les stores...
- 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 pour l'adapter au canal de réponse
- Apprendre à écrire dynamique et **développer ses compétences rédactionnelles**
- **Gérer les situations difficiles**, modérer les conversations et anticiper les buzzs
- **Solliciter un retour positif** pour alimenter les espaces digitaux en vue de la satisfaction client
- **S'entraîner sur les différents media**

## Programme




### Jour 1

- **Comprendre** l'évolution de la relation client 3.0
- **Repérer les profils des clients** sur les réseaux sociaux et savoir quand interagir
- **Apprendre** à structurer ses messages.
- **S'entraîner** à répondre sur facebook et twitter

### Jour 2

- **La relation sur les forums** ou Répondre aux avis (selon les cas des participants)
- Gérer les cas difficiles et **éviter le bad buzz**
- **Développer son vocabulaire** et repérer les mots percutants

## Les points forts

-  **Des apports théoriques** pour mieux comprendre les enjeux et l'environnement digital, et acquérir une méthode
-  **Des exercices pratiques** pour appliquer la méthode et améliorer son style adapté aux différents canaux
-  **Des échanges entre pairs issus de secteurs différents** pour progresser et construire son réseau professionnel.



**Vanessa VIALARD**

**Fonction :** Consultante formatrice

**Domaines d'expertise :** Relation Client par téléphone, en face à face, par écrit, sur le web, vente et Négociation, management de proximité, management des centres de contacts

## FORMATION INTRA-ENTREPRISE

Nos formations pour les équipes en contact avec les clients proposées dans notre catalogue **sont réalisables en intra.**

Contrairement aux formations inter-entreprises qui sont déroulées dans nos locaux parisiens, les formations intra sont réalisables dans vos locaux, et s'adaptent à vos contraintes organisationnelles.

En choisissant cette offre, **vous bénéficierez d'une réponse adaptée à vos besoins et personnalisée.** Vous pouvez ainsi profiter d'une formation enrichie et ajustée.

**Contactez-nous pour demander un devis et connaître les modalités de déroulement de ces formations intra.** Nous proposons un tarif forfaitaire qui peut vous permettre de former un plus grand nombre de collaborateurs sur les métiers de la réclamation client.

## MODALITÉS PRATIQUES D'INSCRIPTION

### Conditions d'inscription

Toute admission à la formation est soumise à une **inscription préalable** et à validation des prérequis du stagiaire.

Les inscriptions sont possibles jusqu'à **1 semaine avant la formation.**

Les **frais de participation** comprennent la formation, les pauses café, le déjeuner ainsi que les documents pédagogiques.

L'AMARC se réserve le droit **d'annuler de reporter ou de modifier le contenu du programme ou le lieu** si des circonstances l'y obligent.

### Annulation

Toute annulation doit nous parvenir par écrit au plus tard **7 jours avant le début de la formation.** Passé ce délai, la formation vous sera facturée.

Vous avez cependant la **possibilité de vous faire remplacer** en nous communiquant par écrit les noms et coordonnées du remplaçant.



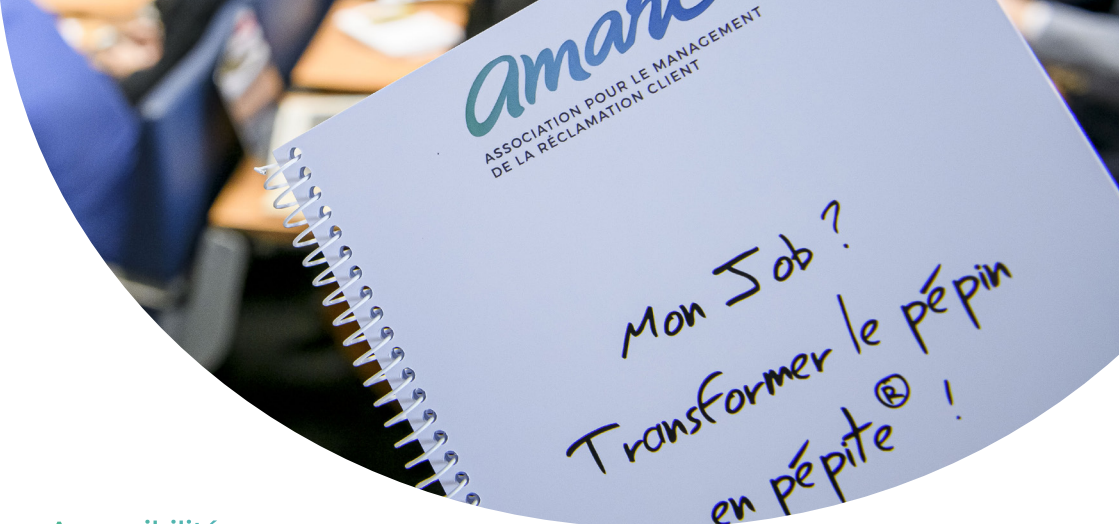
REPUBLICQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée  
au titre de la catégorie suivante : actions de formations



Datadock





## Accessibilité

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.

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](mailto:contact@amarc.asso.fr) ou par téléphone au **01 48 24 52 97**.

## Horaires des formations

Ils vous sont communiquées dans votre convocation.

## Frais pris en charge

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.

## COMMENT S'INSCRIRE ?

Pour vous inscrire, téléchargez et complétez le **bulletin** à télécharger depuis les pages de chaque formation sur [www.amarc.asso.fr](http://www.amarc.asso.fr) et renvoyer-le :

- par **courrier**

AMARC  
67, rue de Chabrol  
75010 Paris

- par **email**

[contact@amarc.asso.fr](mailto:contact@amarc.asso.fr)

Pour toute question, la délégation est disponible du lundi au vendredi

 **01 48 24 53 97**

 [contact@marc.asso.fr](mailto:contact@marc.asso.fr)

**amarc**  
ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT  
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

67 rue de Chabrol · 75010 Paris  
01 48 24 52 97

[www.amarc.asso.fr](http://www.amarc.asso.fr)  
[www.bonnespratiques.amarc.asso.fr](http://www.bonnespratiques.amarc.asso.fr)

   @amarc\_asso