

GÉRER LA RELATION CLIENT DIGITALE



lundi 14 septembre (7h30)

En présentiel, 67 rue de Chabrol (75010)

+ option de 2h30 de coaching individuel

En visio, date à fixer avec la formatrice durant la formation

750 € HT

(tarif entreprise adhérente)

900 € HT

(tarif entreprise non adhérente)

+ 150 € HT

coaching optionnel

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

Programme

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, Trustpilot, X

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



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.



Un coaching personnalisé,
sur des cas réels rencontrés
en entreprise.



Vanessa VIALARD

*Domaines d'expertise : relation client écrite & digitale,
vente et négociation, management de proximité,
management des centres de contacts*