



Gérer la relation client et interagir sur les médias sociaux

Réf : 1512100



Objectifs

- Démontrer l'importance du web en général et des réseaux sociaux en particulier dans la GRC d'une entreprise
- Approfondir les connaissances des participants en matière de relation client Favoriser le décryptage des nouveaux canaux digitaux à travers leurs usages
- Acquérir une méthodologie pour appréhender les échanges digitaux avec les clients

Programme

Faisons connaissance

Tour de table

Auto-Evaluation de votre maturité digitale sur la relation client sur le Web

Débrief de l'animateur

Introduction

Le client 2.0 inverse-t-il les rôles ?

La prise de pouvoir du consommateur

Les usages de communication générationnels

Les bonnes pratiques pour les marques
Retour d'expérience

Les spécificités de l'écriture pour le web

Les bonnes pratiques

Atelier d'écriture

Stratégie GRC sur Facebook

Chiffres clés

Les fonctionnalités publiques d'une page

Les fonctionnalités utilisées pour le SAV

Timing et méthodes pour un SAV efficace

Atelier : Analyse du SAV sur 4 pages de marques

Le SAV avec Messenger et autres plateformes de chat

Chiffres clés

Les avantages pour le consommateur et le conseiller

Nouvelles méthodes et bonnes pratiques

Stratégie de GRC sur Twitter

Chiffres clés

Usages et intérêts du SAV sur Twitter

Les bonnes pratiques SAV sur Twitter

Atelier : Étude de cas emblématique Les prises de parole sur les forums

Spécificités des forums

Méthodes pour une réponse efficace et pertinente

Une prise en charge spécifique à chaque cas

Codification des conversations

Atelier : Codification, process et réponse sur la base de cas réels

Valorisation des témoignages clients positifs

Importance des retours positifs pour le conseiller et l'entreprise

Mesure du taux de satisfaction

Conclusion

Intelligence artificielle et chatbots : l'avenir ?

Prérequis de la formation

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

À qui s'adresse cette formation ?

Responsables de la relation client, conseillers et assistants SAV, chargés de communication, responsables marketing, chefs de projets marketing digital.



Tarif : 980€ HT / pers.

Durée : 1 journée

Taille : 12 personnes maximum

Cette formation est aussi disponible en intra sur-mesure ou en "coaching"

Pour connaître les dates de formation à venir ou vous inscrire à cette formation, Possibilité de création de nouvelles dates.

[CLIQUEZ ICI](#)

contact@digitalacademy.fr

09 77 21 53 21