Optimiser la relation client avec les réseaux sociaux

Cours Pratique de 2 jours - 14h
Réf : RRW - Prix 2024 : 1 450€ HT

Facebook et X (anciennement Twitter) sont aujourd'hui considérés comme des canaux naturels de la relation client digitale. Cette formation vous présente les bonnes pratiques pour communiquer, conseiller, interagir avec vos clients connectés et véhiculer une bonne image de votre entreprise sur les réseaux sociaux.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Comprendre les enjeux de la relation client en univers connecté

Maîtriser les règles et principes de la communication interactive avec les clients

Valoriser l'image de la marque et de l'entreprise par une communication écrite adaptée

Assurer la satisfaction client et l'impliquer dans la communication positive de la marque

Gérer les situations de litiges sur les réseaux sociaux

TRAVAUX PRATIQUES

Atelier digital : étude des pratiques de la relation client sur les réseaux sociaux. Bonnes pratiques et mise en situations concrètes.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 10/2023

1) Cerner les enjeux de la relation client sur les réseaux sociaux

- Développer sa culture Web 2.0 dans le contexte de la relation client.
- Identifier les typologies de clients rencontrés dans l'univers digital.
- Analyser les stratégies de réponses adaptées à la relation client connecté.
- Mesurer l'impact de l'écrit en communication digitale.
- Identifier les compétences nécessaires et à développer pour bien conseiller un client connecté.

Réflexion collective : Atelier digital : observation des pratiques actuelles sur les réseaux sociaux.

2) Communiquer par écrit avec les clients connectés

- Travailler son style, son ton et les adapter au canal media ou à l'espace choisi.
- Ajuster le fond et la forme de sa réponse aux différents types de messages : questions, avis, réclamations.
- Trouver le ton et la tournure d'une conversation écrite.
- Gagner en naturel et en impact rédactionnel.
- Communiquer par Chat : travailler la concision et le rythme du dialogue.

Exercice : Travailler le style de différents écrits. Test orthographique.

3) Interagir avec les clients connectés

- Maîtriser les règles d'usage propres à chaque univers.
- Analyser les situations et décider d'agir à bon escient.
- Aider le client à trouver les réponses par lui-même.

PARTICIPANTS

Conseillers client, hotliners, tout collaborateur en charge de la relation client sur les réseaux sociaux.

PRÉREQUIS

Connaissances de base de la relation client.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- "Ecouter" ce qu'écrit le client.
- Anticiper et gérer le mécontentement client.
- Obtenir un retour du client et sa participation à l'image positive de la marque.

Mise en situation : A partir de cas clients : décider d'agir dans une conversation Facebook, apporter une réponse client et obtenir un retour positif. Débriefing en groupe.

4) Gérer les situations difficiles en relation client digitale

- Savoir modérer une conversation.
- Gérer la spécificité d'un litige client sur les réseaux sociaux.
- Surveiller le buzz et la réputation de la marque.
- Communiquer utilement sur X.

Mise en situation : Résoudre un litige sur Facebook, rédiger une réponse à un tweet sur la base de cas réels proposés aux participants. Débriefing en groupe.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE
2024 : 10 juil.