



# Gérer la relation client digitale

- Jeudi 25 et Vendredi 26 avril 2024** (15h)
- Jeudi 7 et Vendredi 8 novembre 2024** (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