

Booster Libéral : 5 jours pour acquérir les essentiels à sa croissance professionnelle

Objectifs :

- Approfondir la place des canaux digitaux dans la gestion de la relation client
- Savoir décrypter les interpellations et conversations des internautes sur ces nouveaux canaux digitaux
- Acquérir et déployer une méthodologie pour répondre aux internautes
- Identifier les nouvelles tendances de la relation client digital.

Public concerné :

Prérequis :

Aucun

Qualification des intervenants :

Professionnel en exercice dans le domaine enseigné

Plus de 3 ans d'expérience

Moyens pédagogiques et techniques :

Formation distancielle, se fera via l'application Microsoft ZOOM, un lien de connexion sera adressé à chaque stagiaire avant le début de la formation par le formateur.

Classe interactive.

Connexion internet efficiente

Remise de support de cours numérique

Méthode alternant théorie (méthode expositive) et pratique (méthode active)

Projection Powerpoint /Liens ressources transmis à chaque participant(e) /Mise en situations.*

Durée de la formation : 30 heures.

Nombre de participants maximum : 12 stagiaires.

Programme :

1. 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

2. Les spécificités de l'écriture pour le web

Les bonnes pratiques

Atelier d'écriture sur Google

3. 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

4. Le SAV avec Messengers et autres plateformes de chat

Chiffres clés

Les avantages pour le consommateur et le conseiller

Nouvelles méthodes et bonnes pratiques

5. Stratégie de GRC sur Google

Chiffres clés

Usages et intérêts du SAV sur Google

Les bonnes pratiques SAV sur Google

6. Les prises de paroles sur les forums

Spécificités des forums

Méthodes pour une réponse efficace et pertinente

7. Une prise en charge spécifique à chaque cas

Codification des conversations

8. Valorisation des témoignages clients positifs

Importance des retours positifs pour le conseiller et l'entreprise

Mesure du taux de satisfaction

Modalités d'évaluation des acquis :

Questionnaire de début de formation (QCM, tour de table)

Connaissance et savoir-faire acquis

Evaluation en contrôle continu (exercices, questions réponses, mises en situation)

Questionnaire de fin de formation (QCM), tour de table, synthèse, évaluation de fin de stage, à chaud, à froid.

Sanction visée : Attestation de fin de formation et ou Certification de réalisation

Matériel nécessaire pour suivre la formation :

Avoir un ordinateur avec caméra et micro intégré ou/ casque audio, webcam,

Bloc note – Stylo

Tarif TTC (TVA 20 %) : 1 200,00 €

Prise en charge totale ou partielle par le FIF PL, sous conditions d'éligibilité.

Nous contacter pour une demande de prise en charge **OPCO** ou **FAF PM**

Une question ? Un besoin particulier ?

N'hésitez pas à nous contacter **par mail** formation@oriffpl-regionsud.fr

ou par **téléphone** : 06 71 30 63 55