



FORMATIONS COURTES

INITIATION



Ref. : C19RELWEB1

Durée :  
2 jours - 14 heures

Tarif :  
Salarié - Entreprise : 1390  
€ HT

Repas inclus

Code  
Dokelio AF\_0000105571  
:

# GÉRER LA RELATION CLIENT SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

## Répondre aux consommateurs sur les réseaux sociaux

Dans la course à l'expérience client, les réseaux sociaux sont devenus un levier incontournable. Bien qu'ancrer dans nos usages personnels quotidiens, ils demandent une attention et des pratiques spécifiques pour assurer une relation client fluide et de qualité.

### OBJECTIFS

S'approprier les enjeux des réseaux sociaux pour la relation client.  
Adapter sa gestion de la relation client aux spécificités des différentes plateformes.  
Choisir les réseaux adaptés aux objectifs de sa relation client et de son entreprise.

### POUR QUI ?

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

### PRÉREQUIS

Connaître les fonctionnalités de base des réseaux sociaux et de la relation client.

### COMPÉTENCES ACQUISES

Animer avec succès la relation client sur les réseaux sociaux.

### PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Communauté d'apprenants  
E-quiz amont  
Présentiel  
E-quiz aval

### PROGRAMME

Gérer la relation client sur les réseaux sociaux

#### Modules distanciels :

- E-quiz en amont/aval de la formation.

#### Adopter les codes des réseaux sociaux en relation client

- Décrypter les nouveaux usages des consommateurs et les typologies de clients sur les réseaux sociaux pour appréhender les enjeux pour sa relation client.
- Identifier les types d'interactions clients les plus adaptés aux réseaux sociaux pour s'y préparer.
- Ajuster sa relation client aux attentes spécifiques des clients en matière de réactivité sur les réseaux sociaux pour servir sa e-reputation.

#### Interagir sur les réseaux sociaux avec ses clients

- Tournures dynamiques, concision... : améliorer l'impact de sa communication écrite sur les réseaux sociaux.
- Prendre en compte la spécificité des échanges à caractère public pour apporter une réponse client adaptée.
- Maîtriser les codes de chaque canal pour respecter les contraintes de formats de publication.
- Définir les consignes éditoriales par réseau social : vocabulaire, tonalité...

#### Ajuster sa réponse au motif de contact

- Accuser réception sur le réseau social choisi par le client et analyser sa demande pour recommander le meilleur canal.
- Proposer une alternative de contact adaptée au besoin client et lui expliquer les raisons : notions de sécurité, confidentialité, efficacité.
- Détecter les situations délicates pour prévenir les risques de conflit.
- Répondre à un client mécontent et traiter une réclamation client : conseils et bonnes pratiques.

#### Garantir la satisfaction du client connecté



Organisme qualifié  
par l'ISQ-OPQF

Membre de la Fédération  
Les Acteurs de la Compétence

CFPJ SAS - 35, rue du Louvre - 75002 PARIS  
Tél. : +33 (0)1 44 82 20 00 - e-mail : serviceclient@cfpj.com  
Siret 449 557 339 000 16



- Mettre en place écosystème de canaux efficace pour garantir la fluidité de l'expérience client et la continuité de la relation client.
- Automatiser des tâches pour gagner en efficacité sans perdre en qualité de relation client
- Assurer le suivi des demandes client : outils et organisation.
- Faire un reporting en interne régulier pour monitorer la qualité de la relation client en ligne.

## INTERVENANTS

Alexandra TEMPERE

Alexandra TEMPERE

## LIEUX ET DATES

À distance

12 et 13 oct. 2022

