

COMMUNIQUER EFFICACEMENT SUR LES CANAUX DIGITAUX

effiCRM

DUREE : 1 jour

Code Formation : FOR020

BENEFICES

- ✓ Appréhender facilement les nouveaux canaux digitaux (tchat, forums, réseaux sociaux...)
- ✓ Gérer efficacement les demandes clients selon le mode de communication
- ✓ Véhiculer l'image de marque de l'entreprise et montrer une image proactive

PROGRAMME

- ✓ Comprendre les obligations et contraintes des canaux digitaux dans la Relation clients et pour l'entreprise
- ✓ Anticiper et éviter l'effet « bad buzz »
- ✓ Adapter son style, son attitude et son discours à chaque demande client et selon le canal
- ✓ Rédiger de façon lisible et aérée en adoptant la méthode du « answer on 2.0 »
- ✓ Maîtriser la structure d'une réponse efficace selon le canal digital
- ✓ Les techniques d'une réponse réussie
 - ▶ Définition du fond et de la forme
 - ▶ Choisir les formules et les mots justes
 - ▶ Personnalisation du dialogue
 - ▶ Valorisation de l'entreprise et du client

Ce programme peut être personnalisé pour répondre à vos besoins spécifiques.

Contactez-nous pour en savoir plus sur notre formule sur mesure

METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Partage d'expériences
- ✓ Apports d'expertise et études de cas issus de situations réelles d'entreprise
- ✓ Exercices pratiques

PREREQUIS

Connaitre les fondamentaux de la relation avec les clients

PUBLIC CONCERNE

Toute personne en contact direct avec des clients et qui souhaite améliorer sa Relation clients sur les nouveaux canaux de communication digitaux (tchat, réseaux sociaux, forums ...).

Complétez cette formation

- ✓ Accompagnement individualisé
- ✓ Gestion des réclamations
- ✓ Techniques de communication orale
- ✓ Techniques de communication écrite

Les +
d'effiCRM

- + Exercices d'application adaptés aux métiers des participants
- + Livret remis à chaque participant
- + Tarif unique de 1 à 8 collaborateurs d'une même entreprise
- + Possibilité d'adapter le contenu dans notre formule « sur-mesure »
- + Formateur, ancien responsable opérationnel spécialiste de la Relation Clients