



# La Relation client sur les réseaux sociaux

## OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la Relation Client sur les réseaux sociaux
- Maîtriser les techniques de communication sur les réseaux sociaux une expérience client réussie.

## PROFIL PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne qui souhaite optimiser la qualité de ses réponses clients sur les réseaux sociaux

## PRÉREQUIS

Aucun

## PROFIL FORMATEUR

Spécialiste de la Relation Client



- + Exercices d'application adaptés aux métiers des participants
- + Livret de la formation 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 opérationnel et spécialiste de la Relation Client

## PROGRAMME

### **Les Réseaux sociaux en Relation client**

- Définir les attentes clients et les enjeux pour l'entreprise
- Identifier les objectifs d'une relation client réussie sur les réseaux sociaux
- Savoir reconnaître les irritants clients

### **Les règles de gestion du traitement sur les réseaux sociaux**

- Identifier les spécificités de la rédaction sur les réseaux sociaux
- Maîtriser les bonnes pratiques

### **Atelier**

Rédaction de réponses à partir de cas réels de la société

## ÉVALUATION

En début de formation : questionnaire ou entretien

En cours de formation: exercices, mises en situation et débrief

Fin de formation : Bilan, tour de table

**DURÉE** 1 jour

**TARIF** • Inter : 1200 €HT/p. • Intra : Sur devis

## LES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Partage d'expériences
- Apports d'expertise et études de cas issus de situations réelles d'entreprise
- Exercices pratiques, atelier de co-construction

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Les dates de formation seront confirmées sous 48h maximum selon la disponibilité des participants et celle du formateur.

## SITE INTERNET

[www.efficrm.com](http://www.efficrm.com)

## EffiCRM PARIS

[contact@efficrm.com](mailto:contact@efficrm.com)  
00 33 (0)1 84 73 00 95

## EffiCRM LYON

[bureau-lyon@efficrm.com](mailto:bureau-lyon@efficrm.com)  
00 33 (0)6 51 40 35 96

## SOCIAL

