



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

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.



- + 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

SITE INTERNET

www.efficrm.com

EffiCRM PARIS

contact@efficrm.com

00 33 (0)1 84 73 00 95

EffiCRM LYON

bureau-lyon@efficrm.com

00 33 (0)6 51 40 35 96

SOCIAL

 [effiCRM entreprise](#)

 [@effiCRM](#)

 [effiCRM](#)