

Objectifs

Maîtriser les enjeux des réseaux sociaux pour la relation client.
Ajuster sa gestion de la relation client aux spécificités des différentes plateformes.
Choisir les réseaux adaptés aux objectifs de son entreprise.

Public

Tout collaborateur acteur de la relation client sur les réseaux sociaux.

Pas de pré-requis

Axes de travail

1. Maîtriser les codes des réseaux sociaux en 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

2. Interagir sur les réseaux sociaux avec ses clients

Améliorer l'impact de sa communication écrite sur les réseaux sociaux.
Maîtriser les codes de chaque canal pour respecter les contraintes de formats de publication
Accuser réception sur le réseau social choisi par le client et analyser sa demande pour recommander le meilleur canal.
Détecter les situations délicates pour prévenir les risques de conflit.
Répondre à un client mécontent et traiter une réclamation client : conseils et bonnes pratiques.

3. Garantir la satisfaction du client connecté

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.

Animation

Plus de 80% de mises en application
Exposé interactif, alternance d'apports et de réflexions des participants, échanges d'expériences,
Mises en situation à partir des cas proposés par les participants

Consulter cette formation en ligne :

<https://www.devop.pro/formation/gerer-la-relation-client-sur-les-reseaux-sociaux.html>

Vous avez une question, contactez-nous au 01 70 38 21 10 ou via notre [formulaire de demande rapide](#)